43e RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014
2015

COMMISSION DES
SERVICES JURIDIQUES

L'aide juridique, un réseau au service des gens

43e RAPPORT ANNUEL DE GESTION

RESPECT
COMPÉTENCE
INTÉGRITÉ
IMPARTIALITÉ
LOYAUTÉ

2014 2015

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

L'aide juridique, un réseau au service des gens

www.csj.qc.ca

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Bibliothèque et Archives Canada, 2015

ISBN : 978-2-550-73520-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-73521-2 (PDF)
ISSN 1912-3833 (version imprimée)
ISSN 2369-372X (PDF)

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1

Présentation du rapport 5

SECTION 2

Le message du président de la Commission des services juridiques 6

SECTION 3

La déclaration du président 8

SECTION 4

La présentation de la Commission des services juridiques 9

4.1 La mission 9

4.2 Les valeurs 9

4.3 La vision 9

4.4 Les mandats 9

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes 10

SECTION 5

Le contexte 18

SECTION 6

Les faits saillants et le rayonnement 19

6.1 Les faits saillants 19

6.2 Les décisions marquantes des commissaires 20

6.3 L'attribution du prix Robert-Sauvé et du Prix mérite de la Commission des services juridiques 21

6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 21

SECTION 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 22

SECTION 8

Le Plan stratégique 2013-2017 et les orientations et objectifs 2014-2015 23

SECTION 9

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 31

SECTION 10

Les autres résultats 37

10.1 Le Comité de révision 37

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains autres services que l'aide juridique 40

10.3 Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) 43

10.4 Le Service des communications 43

10.5 Le Service de garde téléphonique 43

10.6 Le Service de recherche 44

10.7 La réciprocité 45

10.8 Le Service des ressources humaines 46

SECTION 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives 47

11.1 L'accès à l'information 47

11.2 La protection des renseignements personnels 48

11.3 La Politique linguistique 48

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 50

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 50

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 50

11.7 La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État 51

11.8 La Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire 52

11.9 Mesures de réduction de dépenses 53

11.10 Les ressources informationnelles 53

11.11 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique 54

SECTION 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle 55

12.1 Les statistiques 55

12.2 Le profil de la clientèle 66

SECTION 13

Les ressources 69

13.1 Les ressources humaines 69

13.2 Les ressources financières 70

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2015 71

SECTION 14

Les orientations et les objectifs 2015-2016 93

SECTION 15

ANNEXES 94

Annexe 1 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 94

Annexe 2 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015 98

Annexe 3 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2015 99

1 PRÉSENTATION DU RAPPORT

Montréal, le 14 septembre 2015

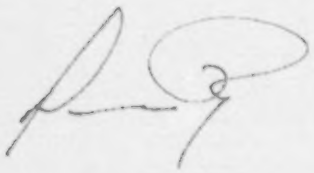
M[e] Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église 9[e] étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14), le quarante-troisième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2015. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M[e] Denis Roy

2 LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

J'ai à nouveau le plaisir de vous convier à la lecture du *Rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques* (CSJ), le 43e de son histoire.

Créé en 1972, le régime québécois de l'aide juridique s'est révélé au fil des décennies comme étant un incontournable dans le paysage juridique et l'activité judiciaire du Québec. Rappelons que dès 1951 la première forme d'assistance judiciaire a pris naissance à l'initiative de certains barreaux régionaux qui en avaient constaté la nécessité. Le volume considérable de la demande et la rareté de ressources humaines et financières disponibles ont vite démontré que le volontariat du secteur privé ne suffirait pas, que l'aide juridique est une mission relevant de l'État et qu'il fallait créer un système public organisé pour la prestation de services d'aide juridique. Ainsi, la CSJ a vu le jour par la volonté de mettre en place et de financer un réseau d'aide juridique dont la mission consistait à assurer l'accès aux services d'un avocat aux personnes admissibles.

Depuis lors, de nombreuses études ont confirmé la pertinence et l'efficience de cette création unique et originale qu'est notre système d'aide juridique, lequel offre un large panier de services dont la livraison s'effectue tant par des avocats permanents que par des avocats de secteur privé, au choix du bénéficiaire.

Non seulement la mission d'origine de la CSJ a-t-elle été reconnue et maintenue, mais depuis 2010 deux nouvelles responsabilités lui ont été confiées, à savoir la gestion de la mise en œuvre de l'obligation constitutionnelle du procureur général de fournir et de payer des avocats dans certains cas, d'une part, et la mise sur pied d'un service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), d'autre part. D'ailleurs, l'entrée en vigueur de ce nouveau service le 1er avril 2014, point culminant de près de douze mois de préparation, fut certes un des faits saillants de 2014-2015 pour notre organisation.

Dans un autre ordre d'idée, la comparution de la CSJ avec le ministère de la Justice devant la Commission de révision permanente des programmes et la préparation qu'un tel exercice suppose a suscité une revue en profondeur de l'ensemble des défis de l'organisation en lien avec sa mission, sa clientèle, son déploiement, sa budgétisation, son efficacité et son efficience. Les travaux entourant cette comparution ont constitué une occasion privilégiée de se rappeler l'historique du réseau à tous égards, de faire le point sur le présent et de se projeter dans ce que devrait être l'avenir.

Par ailleurs, dans le contexte budgétaire de l'ensemble de l'appareil étatique, la CSJ a dû mobiliser les composantes du réseau afin de répondre aux impératifs de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État*. Dans le cadre de ce chantier, divers mécanismes de reddition de comptes ont été mis en place afin d'assurer l'atteinte des cibles exprimées et de valider les résultats obtenus. Encore une fois, je veux souligner la concertation, la force du consensus orienté sur les résultats et le choix arrêté du réseau de prioriser, en toutes circonstances, les services à la clientèle qui ont présidé au succès de cette opération.

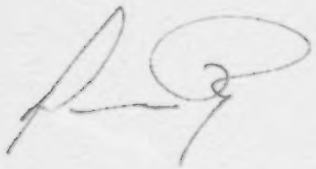
En outre, compte tenu de la situation financière de l'État, il faut saluer le maintien de la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique

qui entrera en vigueur le 1er janvier 2016. Dans le contexte prévalant actuellement, cette décision illustre la reconnaissance par l'État du caractère essentiel de l'aide juridique.

Enfin, je tiens à réitérer mes remerciements à l'ensemble des personnes impliquées dans le réseau de l'aide juridique pour leur dévouement, leur loyauté envers l'organisation ainsi que pour leur respect de la mission, et donc de la clientèle.

Je vous invite maintenant à parcourir ce rapport annuel et à visiter les sites de la CSJ et du SARPA aux adresses suivantes : www.csj.qc.ca et www.sarpaquebec.ca.

Le président,



Me Denis Roy

3 LA DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

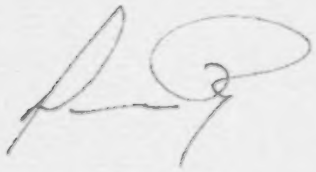
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2014-2015 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

M[e] Denis Roy, président



Montréal, le 14 septembre 2015

4 LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

4.1 LA MISSION

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

De plus, depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle fournit certains autres services juridiques, notamment lorsque le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

4.2 LES VALEURS

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 LA VISION

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique afin de maintenir le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 LES MANDATS

La Commission a le devoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination des activités du réseau et des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

La Commission assume la responsabilité de fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue en vertu du *Code criminel*. De même, depuis le 1er avril 2014, dans la catégorie des services que l'on qualifie d'« hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a mis sur pied pour l'ensemble de la population du Québec le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

4.5 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LES ORGANIGRAMMES

LES MEMBRES DE LA COMMISSION

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2015

Me Denis Roy, président

M. Gilles Baril, Duparquet

Me Janick Perreault, Montréal

Me Isabelle Simard, Saguenay

M. Jean-Paul Bergeron, délégué du sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Me Yvan Niquette, vice-président

Me Rachel Caissy, Maria

Me Benoît Roberge, Sainte-Anne-des-Lacs

Mme Sarah Juneau, déléguée de la sous-ministre de la Justice

LE COMITÉ ADMINISTRATIF

Le Comité administratif était composé de quatre membres au 31 mars 2015, incluant le président et le vice-président.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les valeurs ou les deniers reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Secrétariat du Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec les auditeurs indépendants de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2014-2015, il n'y a eu aucune demande de cette nature.

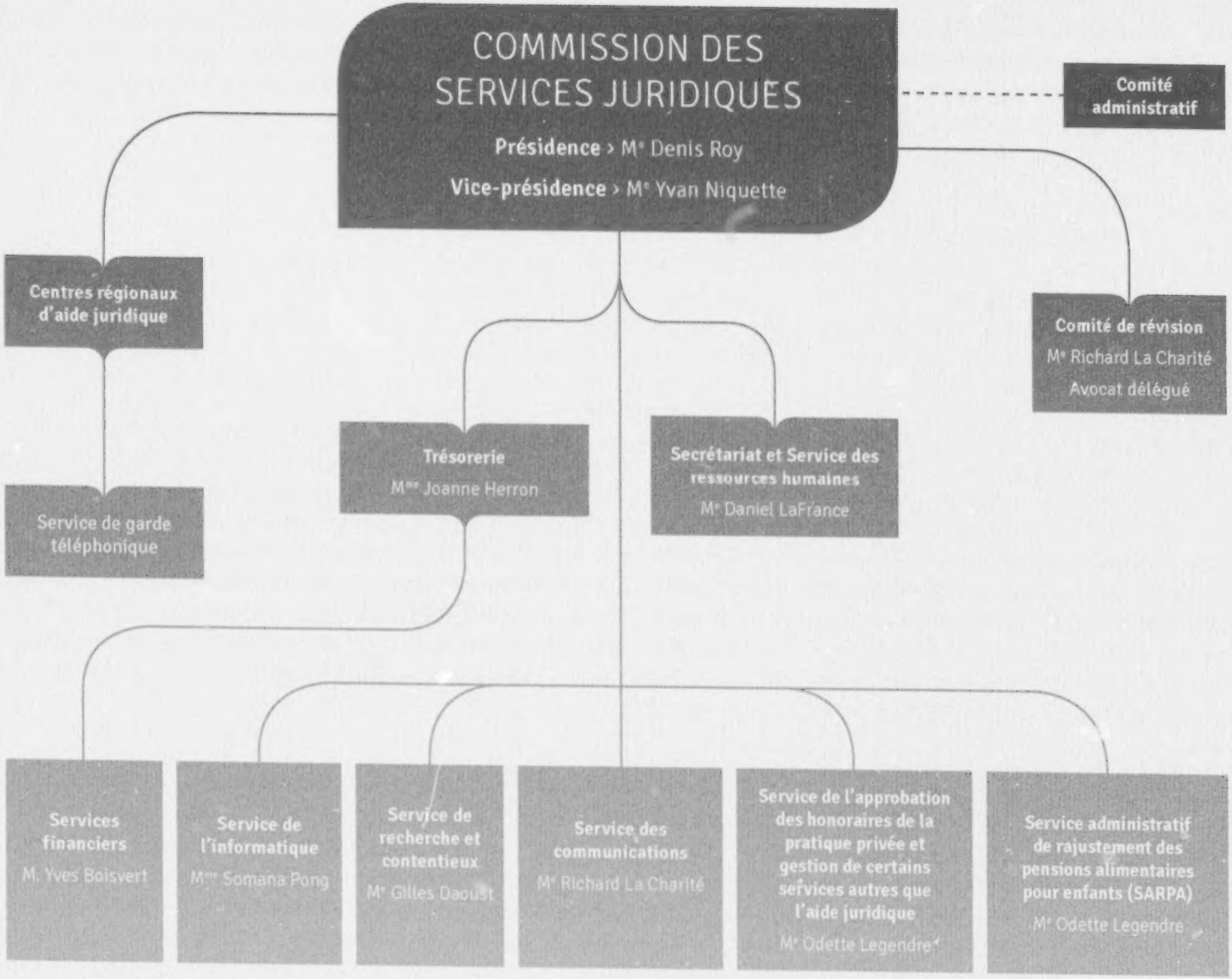
Membres du Comité administratif au 31 mars 2015

Me Denis Roy, président

M. Gilles Baril, commissaire

Me Yvan Niquette, vice-président

Me Benoît Roberge, commissaire


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence › Me Denis Roy
Vice-présidence › Me Yvan Niquette
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Service de garde téléphonique
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat et Service des ressources humaines
Me Daniel LaFrance
Comité de révision
Me Richard La Charité
Avocat délégué
Services financiers
M. Yves Boisvert
Service de l'informatique
Mme Somana Pong
Service de recherche et contentieux
Me Gilles Daoust
Service des communications
Me Richard La Charité
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique
Me Odette Legendre
Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)
Me Odette Legendre

LE PRÉSIDENT ET LE VICE-PRÉSIDENT

Le président et le vice-président exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. Au cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par le vice-président.

LE COMITÉ DE RÉVISION

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

LA TRÉSORERIE ET LES SERVICES FINANCIERS

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, le contrôle budgétaire, les ressources matérielles, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

LE SECRÉTARIAT

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information et il chapeaute le Service des ressources humaines.

LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA COMMISSION

- **Le Service de l'informatique**

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission. Il assiste, forme et offre du soutien technique dans un souci d'amélioration continue de la qualité de services aux utilisateurs.

Il vise la performance, l'efficacité, l'automatisation et l'innovation technologique au service du développement durable. Il veille également à la sécurité de l'information et de son parc informatique.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels et logiciels tout en contribuant au maintien et à l'évolution constante de l'infrastructure des technologies de l'information.

- **Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique**

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique paie, pour et à l'acquit des centres d'aide juridique, les honoraires et les débours des avocats et notaires de la pratique privée ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume, depuis le 1er juillet 2014, la gestion des services et du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14).

En vertu de ce chapitre, ce service gère, en concertation avec les centres régionaux, les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, ce service peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

*Qui plus est, ce service voit à assurer les services d'un avocat lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, il offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.*

- **Le Service des ressources humaines**

La Commission a rassemblé en octobre 2013 tous les services reliés aux ressources humaines sous l'égide de ce service, lequel participe à la gestion du personnel, à la formation, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs, de même qu'à la communication interne avec l'ensemble du personnel.

- **Le Service des communications**

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité et assure l'ensemble des relations avec les médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

- **Le Service de recherche et le contentieux**

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il participe à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, notamment en organisant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

- **Le Service de garde téléphonique**

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre communautaire juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue
Me Jean Paquin
Directeur général
8 bureaux permanents
8 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent-Gaspésie
Me Jean-Roch Michaud
Directeur général
10 bureaux permanents
6 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Saguenay-Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale
6 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Côte-Nord
Me François Wullaert
Directeur général
3 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Harold Gagnon
Directeur général par intérim
11 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Estrie
Me Mario J. Proulx
Directeur général
7 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Daniel Moffet
Directeur général
9 bureaux permanents
2 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière
Me Caroline Blache
Directrice générale
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Roger Landry
Directeur général
7 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
Centre régional d'aide juridique Mauricie-Bois-Francs
Me Michel Tessier
Directeur général
7 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Montréal
Me José Turgeon
Directeur général
12 bureaux permanents
1 centre local

LES CENTRES RÉGIONAUX D'AIDE JURIDIQUE

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission, notamment :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2015, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M^me^ Gaétane Petit, présidente
M. Sylvain Blais
M^e^ Denise Descôteaux
M^e^ Nathalie Gingras
M^me^ Marina Larue
M^e^ Michel Rolland
M^e^ Jean Paquin, directeur général
M^e^ Louis-Charles Bélanger
M^me^ Mireille Bourque
M^me^ Nancy Burrows
M^e^ Renée Dussault
M^me^ Linda Grégoire

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent–Gaspésie

M. Pierre J. Cadieux, président
M^me^ Micheline Brière
M^e^ Isabel Côté
M^me^ Marlyne Cyr
M. Richard Marin
M. Claude Poirier
M^e^ Jean-Roch Michaud, directeur général
M^e^ Marie-France Bergeron
M. André Chouinard
M^e^ Jean-Marie Doiron
M^me^ Réjeanne Hudon
M^e^ Madone Minville
M. Louis-Philippe Ste-Croix

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M^me^ Nadia Morissette, présidente
M. Gino Boucher
M^e^ Grégoire Dostie
M. Jacques Landry
M^e^ Brigitte-Viviane Lévesque
M^e^ Victor St-Onge
M^e^ François Wullaert, directeur général
M^e^ Isabelle Blouin
M. Jean Caron
M^me^ Caroline Dupuis
M^me^ Thérèse Laplante
M^me^ Darlene Rowsell Roberts

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M. Albert Ouellet, président
M^me^ Joanne Beaudin
M. Charles Coulombe
M^e^ André Fournier
M^e^ Timothy Leonard
M^e^ Daniel Proulx
M^e^ Mario J. Proulx, directeur général
M^me^ Soucila Badaroudine
M. André Chartier
M. Mario Dubois
M^me^ Lise Laroche
M^e^ Kim Marcheterre
M^me^ Liette Tessier-Allard

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
M^e^ Sophie Boulard
M. Jean-Pierre Ferland
M. André Mayer
M^e^ André Théorêt
M^e^ Caroline Blache, directrice générale
M^e^ Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
M^e^ Éric Germain
M^e^ Josée Mayo
M^me^ Joane Vandal

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie–Bois-Francs

Mme Rollande Barabé-Cloutier, présidente
Mme Marie-Josée Bettez
Me Marie-Josée Garneau
Me Luce Lagacé
M. René Pelletier
Mme Nicole Simonneau
Me Michel Tessier, directeur général
Mme Louise Armstrong
Me Ann Gagné
Me Jean-François Lacoursière
Me Ghislain Lavigne
M. Jean Ruel

Centre régional d'aide juridique de Montréal

Me Nicole Parent, présidente
Mme Michèle Goyette
Me Danièle Roy
Mme Yvonne Séguin
M. Jean Valiquette
Me José Turgeon, directeur général
M. Pierre Gendron
Mme Céline Pelletier
Mme Huguette St-Louis
Mme Marian Shermarke

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

Me Charles Belleau, président
Mme Sophie Beaudoin
Me Jade Boucher
Dr Jean De La Chevrotière
Me Guy Gosselin
Mme Anick Ouellette
Me Roger Landry, directeur général
Mme Cécile Barrière
Me Natacha Bouffard
M. Gérard Desjardins
Mme Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
Me Jean-Claude Sarrazin

Centre régional d'aide juridique de Québec

Mme Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
Dr Léo Cantin
M. Jean Drolet
Me Anne-Marie Laflamme
Me Martin Roy
Me Daniel Moffet, directeur général
Me Eric Bouchard
Mme Élaine Côté
Me Maurice Dussault
M. Henri Ouellet
M. Maurice Tremblay

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

Me Ginette Laflamme, présidente
Me Marie-André Hotte
Mme Marie-Sophie Lamothe
M. Gilles Mailloux
Me Renée Roy
M. Gilles Vachon
Me Harold Gagnon, directeur général par intérim
Mme Stella Brochu
M. Luc Lalonde
Mme Sylvie Lavigueur
Mme Micheline Montpetit
Me Jacques Sylvestre, sr

Centre régional d'aide juridique du Saguenay–Lac Saint-Jean

Me David Duchesne, président
M. Serge Cloutier
Me Bruno Fortin
M. Yann Gilbert
Mme Julie Racine
Mme Nancy St-Gelais
Me Marie Fillion, directrice générale
Me Céline Claveau
M. Denis Daigle
Mme Guylaine Gauthier
Me Carmen Harvey
M. Doris Riverin
M. Pierre Tremblay

5 LE CONTEXTE

LA PARTICULARITÉ DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS D'AIDE JURIDIQUE

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2015, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Le réseau de l'aide juridique a ainsi, au cours des 42 dernières années, émis plus de 9 270 000 attestations d'admissibilité à l'aide juridique au bénéfice de sa clientèle.

Les services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services notamment aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

De même, le 1er avril 2014, dans la catégorie des services que l'on qualifie d'« hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a mis sur pied, pour l'ensemble de la population du Québec, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

6 LES FAITS SAILLANTS ET LE RAYONNEMENT

6.1 LES FAITS SAILLANTS

HAUSSE DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ

Le 1er janvier 2014, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique ont été haussés de 15,3 % quant au volet gratuit et de 10,5 % quant au volet contributif par le *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique* (Décret 1280-2013, (2013) 145 G.O. II 5539). Cette hausse porte à 16 306 $ le seuil d'admissibilité à l'aide juridique gratuite et à 26 309 $ le niveau maximum d'admissibilité au volet contributif pour les personnes seules. Rappelons que celles-ci constituent 73 % de la clientèle de l'aide juridique. Par ailleurs, une famille composée de deux conjoints et de deux enfants, dont le revenu annuel est de 26 737 $, est dorénavant admissible à l'aide juridique gratuite.

La Commission des services juridiques salue d'ailleurs le geste du gouvernement de maintenir la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique. À compter du 1er janvier 2016, le seuil d'admissibilité gratuite sera fixé au montant correspondant au revenu d'une personne travaillant au salaire minimum à raison de 35 heures par semaine. Par la suite, il sera maintenu à ce niveau par une clause d'indexation. La hausse du seuil du volet gratuit aura pour effet de faciliter l'accès à la justice à cette partie de la population qui travaille et dont les revenus sont modestes. Il en est de même pour les personnes âgées vivant seules qui ont comme source principale de revenus les prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti.

SERVICE ADMINISTRATIF DE RAJUSTEMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS (SARPA) ET SERVICE D'AIDE À L'HOMOLOGATION (SAH)

La *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* (RLRQ, c. A-2.02), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec.

Depuis le 1er avril 2014, la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA). Pour cette première année d'activité, ce service a traité 749 demandes.

Par ailleurs, le Service d'aide à l'homologation (SAH) a été ajouté au panier de services offerts dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* depuis le 10 octobre 2013. Pour le dernier exercice financier, 2 746 demandes ont été traitées par les bureaux d'aide juridique.

LA LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES ET DES RÉSEAUX DU SECTEUR PUBLIC AINSI QUE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT (LGCE)

Le 5 décembre 2014 entrait en vigueur la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (LGCE) (RLRQ, c. G-1.011).

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de services qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission des services juridiques et en conférant au président du Conseil du trésor un pouvoir de surveillance.

Dans le cadre de cette loi, la Commission des services juridiques a mis en œuvre divers mécanismes de reddition de compte lui permettant de valider l'atteinte éventuelle des cibles gouvernementales.

LA COMMISSION DE RÉVISION PERMANENTE DES PROGRAMMES

La Commission de révision permanente des programmes (CRPP), instituée le 11 juin 2014, a pour objectif de permettre, avec la collaboration des ministères et des organismes, un repositionnement et la mise en place de processus d'évaluation continue visant à recentrer l'action de l'État dans des programmes prioritaires et là où les besoins sont les plus pressants.

La Commission des services juridiques, en collaboration avec le ministère de la Justice, a produit un document de référence devant la CRRP. Ce document reprenait notamment les défis internes de la Commission en lien avec sa mission, l'évolution de sa clientèle, son déploiement géographique, la croissance de ses dépenses, ses coûts d'administration du programme, les défis budgétaires qu'elle est appelée à relever, son coût de revient, sa situation (étalonnage ou « benchmarking ») par rapport aux autres provinces canadiennes et les évaluations auxquelles elle s'est soumise depuis sa création.

La Commission des services juridiques a d'ailleurs comparu devant la CRRP aux côtés du ministère de la Justice en décembre 2014.

CONTEXTE ORGANISATIONNEL À LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Au cours de l'exercice 2014-2015, la Commission des services juridiques a connu le départ à la retraite de sa vice-présidente, Me Céline Giroux et l'arrivée à ce même poste de Me Yvan Niquette qui occupait auparavant le poste de directeur général du Centre communautaire juridique de la Rive-Sud.

Aussi, la Commission des services juridiques a procédé à une restructuration dans le but de diminuer le taux d'encadrement. Ainsi, la Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique a fusionné avec le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, et la Direction des ressources humaines est devenue un Service de gestion des ressources humaines piloté par le secrétariat de la Commission.

Il est à noter que pas moins de quatre assemblées générales des commissaires ont dû être annulées en raison du manque de quorum, le minimum de membres présents requis par la loi étant de sept membres (incluant le président et le vice-président). Au 31 mars 2015, avec la nomination de Me Niquette, la Commission des services juridiques compte tout juste 7 membres votants, 3 postes de commissaires étant toujours vacants.

COLLABORATION INTERNATIONALE

La Commission des services juridiques a accueilli, le 23 septembre 2014, le président de chambre à la Cour d'appel de Poitiers. Le but de la visite était d'échanger sur la pratique des avocats de l'aide juridique en matière de justice participative et d'obtenir des informations sur le Service d'aide à l'homologation et sur le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants.

Dans le cadre du projet « La gestion de l'aide juridique par des structures dédiées et rôle de l'accès au droit dans le développement de la justice participative » qui a été retenu par la Commission permanente de coopération franco-québécoise, en plus d'avoir reçu une magistrate française en cours d'année, deux représentants de la Commission des services juridiques ont été accueillis en France du 11 au 16 mai 2014.

Lors de leur séjour, ils ont notamment visité deux bureaux d'aide juridictionnelle, une Maison de justice et du droit, deux palais de justice et ils ont participé à des commissions d'attribution de l'aide juridictionnelle. Cette mission a donné lieu à d'intéressants échanges sur l'organisation des bureaux, le traitement des demandes, la prise de décision par une commission de l'aide juridictionnelle, le financement du système, la couverture de service et l'admissibilité financière.

6.2 LES DÉCISIONS MARQUANTES DES COMMISSAIRES

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont actualisé la Politique de la Commission des services juridiques pour contrer le harcèlement psychologique et la discrimination au travail.

De même, les commissaires ont mis à jour la Politique linguistique dont le texte prend son essence dans la Politique linguistique gouvernementale du Québec.

Les commissaires ont également adopté un nouveau Règlement établissant les normes de rémunération et les conditions de travail des cadres non juridiques. Ce règlement a permis à l'ensemble des cadres non

juridiques d'intégrer une nouvelle classe d'emploi suite à une étude indépendante portant sur l'évaluation des différents postes et fonctions au sein du réseau de l'aide juridique.

6.3 L'ATTRIBUTION DU PRIX ROBERT-SAUVÉ ET DU PRIX MÉRITE DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

La Commission des services juridiques, conformément au règlement relatif au prix Robert-Sauvé qui le permet, a décidé de ne pas décerner ce prix au cours de la dernière année.

Par ailleurs, la Commission de services juridiques a créé un nouveau prix appelé « le Prix mérite de la Commission des services juridiques ». Ce prix se veut une façon concrète de souligner la qualité du travail d'un membre du personnel avocat et la qualité de son implication au sein même de l'aide juridique. Pour la première année, la Commission des services juridiques a décerné ce Prix mérite à Me Louis-Paul Allard, ancien vice-président de la Commission et surtout concepteur des émissions diffusées à la télévision « Justice pour tous » (certaines de ces émissions peuvent être visionnées sur notre site Web à l'onglet Infos juridiques).

6.4 LE RAYONNEMENT DANS LE MILIEU JURIDIQUE ET DANS LA COMMUNAUTÉ

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à divers colloques et rencontres afin de partager leur expertise de praticien, notamment dans les matières couvertes par le régime d'aide juridique.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec et des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

Aussi, au cours de l'exercice 2014-2015, la Commission des services juridiques a participé aux travaux du Forum Justice et Santé mentale, notamment ceux devant mener à l'élaboration d'une stratégie nationale de concertation en justice et santé mentale. Ce forum, mis sur pied en mars 2012 par le ministère de la Justice du Québec, a pour mandat de coordonner les interventions portant sur l'ensemble de la problématique de la justice et de la santé mentale au Québec.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

Le réseau d'aide juridique a de plus contribué à garnir les rangs de la magistrature par la nomination des personnes suivantes :

Me Pierre Allen a été nommé juge à la Cour du Québec, Chambre civile et Chambre de la jeunesse.

Me Maryse Brouillette a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

Me Pauline Reinhardt Laforce a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

7 LE RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En décembre 2010, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun des centres a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

TRAITEMENT DES PLAINTES
EXERCICE 2014-2015

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre de plaintes reçues	66	117	77
Nombre de plaintes en cours de traitement	7	7	7
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	54	78	54
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	2	8	1
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	0	0	1
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	3	1	0
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	32	23	14

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés.

8 LE PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017 ET LES ORIENTATIONS ET OBJECTIFS 2014-2015

Le quatrième Plan stratégique de la Commission des services juridiques, préparé de concert avec les onze centres régionaux d'aide juridique, a été adopté en juin 2013.

Le Plan stratégique de la Commission des services juridiques vise à améliorer l'accès à la justice, la qualité des services juridiques offerts aux justiciables et la performance de l'organisme.

Ce Plan stratégique 2013-2017 retient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan stratégique de la Commission des services juridiques s'inscrivent dans la démarche mise de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ainsi, les mesures pour faciliter l'accès à la justice, celles prises pour répondre aux nouveaux besoins en matière de justice et la modernisation du cadre de gestion sont des orientations auxquelles adhèrent la Commission des services juridiques et les onze centres régionaux d'aide juridique.

Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017 ET SOMMAIRE DES RÉSULTATS

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2013-2017 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2014-2015, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

ENJEU 1 : ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE : INFORMER ET ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CITOYENS

1.1 : Accès facile à de l'information juridique

OBJECTIFS	CIBLES
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1° 12 chroniques diffusées et déposées sur le site Web chaque année 2° 100 % des brochures existantes mises à jour et déposées sur le site Web en 2017
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	12 activités nationales ou régionales annuelles dans le cadre d'activités d'accès à la justice
1.1.3 Diffuser des informations sur les réseaux sociaux	Croissance annuelle des messages transmis sur les réseaux sociaux chaque année
1.1.4 Offrir aux citoyens une ligne téléphonique d'information et de consultation portant sur les pensions alimentaires	Mise en service d'une ligne 1-855 accessible à tous les citoyens du Québec pouvant répondre à leurs questions relatives à la modification des pensions alimentaires

RÉSULTATS 2014-2015

Le Service des communications en collaboration avec le Service de recherche de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique a préparé et diffusé 9 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et elles sont diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Tous ces documents font l'objet d'une diffusion sur le compte Twitter de la Commission @La_CSJ qui a été créé en novembre 2012. Un compte Facebook publie également différents communiqués @CSJ.QC.CA depuis août 2013.

La ligne 1-855 LeSARPA (537-2772), en fonction depuis le 3 mars 2014, permet aux citoyens de s'informer sur les services mis en œuvre concernant les pensions alimentaires, à savoir le Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

1.2 : Favoriser les liens du réseau de l'aide juridique avec les intervenants gouvernementaux ou privés qui ont pour mission de promouvoir l'accès à la justice

OBJECTIFS	CIBLES
1.2.1 Favoriser les échanges et le partage d'information entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	Participer à des rencontres avec la direction des organismes qui interviennent dans le monde juridique tels le ministère de la Justice et ses composantes, les Cliniques juridiques universitaires, Éducaloi, etc.

RÉSULTATS 2014-2015

En matière de petites créances, la Commission collabore avec Éducaloi et les centres de justice de proximité afin de préparer un guide quant à l'exécution des jugements en cette matière.

De plus, la Commission des services juridiques est en soutien au travail du Centre communautaire juridique de Montréal dans la présentation d'une déclaration d'intervention conservatoire en appui à la requête en jugement déclaratoire déposée par le Barreau du Québec visant à faire déclarer invalides certaines dispositions de la *Loi sur la sécurité des rues et des communautés*, (L.C. 2012, ch. 1) modifiant le *Code criminel* ainsi que de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*, (L.C. 1996, ch. 19) notamment quant aux peines minimales.

Dans l'éventualité où le Barreau du Québec se verrait reconnaître l'intérêt pour agir par la Cour supérieure du Québec, cette déclaration d'intervention conservatoire permettrait à ce centre, en collaboration avec la Commission, de faire valoir des arguments de droit ainsi que d'administrer une preuve d'expert pour démontrer et appuyer les prétentions d'inconstitutionnalité de la loi attaquée au motif qu'elle contrevient aux articles 7, 12, 15, et 52 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Cette action en justice constitue un moyen concret de prendre part au débat public et permet de collaborer avec le Barreau du Québec dans la défense des intérêts de notre clientèle.

ENJEU 2 : UN RÉGIME PROACTIF : PRENDRE DES MESURES POUR FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES ET RÉPONDRE AUX NOUVEAUX DÉFIS EN MATIÈRE D'AIDE JURIDIQUE

2.1 : Accès à l'aide juridique

OBJECTIFS	CIBLES
2.1.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	16 000 demandes acceptées annuellement au volet contributif au 31 mars 2017
2.1.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

RÉSULTATS 2014-2015

Le 1er janvier 2014, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont augmenté de 15,3 % et ceux moyennant le versement d'une contribution ont augmenté de 10,5 %. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1er juin 2013 (1,7 % au volet gratuit et 10,5 % au volet contributif) ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique.

De plus, au cours de l'année financière 2014-2015, les demandes traitées relevant du volet contributif sont demeurées stables après une augmentation l'an dernier de 17,8 % par rapport à l'année précédente. Au total, pas moins de 19 804 demandes ont été traitées. Par ailleurs, les demandes acceptées à ce chapitre ont augmenté de 4,4 % passant de 11 725 à 12 243. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées à ce volet s'établissait cette année à 61,8 %.

En outre, la constante collaboration des avocats du réseau de l'aide juridique avec des associations et des organismes qui viennent en aide aux personnes âgées leur permet de faire la promotion des services d'aide juridique auprès de cette clientèle.

2.2 : Promotion et mise en œuvre des nouveaux services d'accès à la justice en matière de droit familial

OBJECTIFS	CIBLES
2.2.1 Offrir à la population le nouveau Service d'aide à l'homologation	Nombre de citoyens ayant bénéficié de ces nouveaux services
2.2.2 Implanter le nouveau Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA) au sein de la Commission des services juridiques	Ajout d'une direction du SARPA à la structure de la Commission des services juridiques au 1er décembre 2013

RÉSULTATS 2014-2015

Le Service d'aide à l'homologation (SAH) est entré en vigueur en octobre 2013. Au cours de l'année 2014-2015, 2 746 demandes ont été traitées.

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) a vu le jour le 1er avril 2014, un site Web et une ligne 1-855 ont été créés afin de rendre le service des plus accessibles.

Une équipe composée de la directrice du Service de l'approbation, d'une avocate, d'une technicienne en droit et d'employées de bureau est déjà en place. Au 31 mars, nous dénombrions 749 demandes.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET NOVATRICE : OPTIMISER LES RESSOURCES DISPONIBLES POUR ASSURER UNE OFFRE DE SERVICE DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE DE L'AIDE JURIDIQUE

3.1 : Maintien et développement de l'expertise du personnel pour assurer une offre de service de qualité

OBJECTIFS	CIBLES
3.1.1 Évaluer les besoins réels en ressources humaines	100 % des postes évalués
3.1.2 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	100 % des nouveaux employés intégrés
3.1.3 Mettre à niveau les compétences du personnel par de la formation, des échanges et la création d'outils appropriés	100 % des besoins comblés

RÉSULTATS 2014-2015

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et font en sorte de bien préparer le renouvellement du personnel.

Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a été mis à contribution afin de mettre en œuvre des journées de formation s'adressant aux avocats nouvellement embauchés dans le réseau de l'aide juridique. Ces journées se sont tenues au printemps 2014. En cours d'exercice, une formation concernant la gestion de l'invalidité a été offerte aux cadres non juridiques du réseau.

De même, à l'instar des années passées, le Service de recherche de la Commission des services juridiques a organisé en novembre 2014 des journées annuelles de formation pour tous les avocats du réseau dans le respect des exigences du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique. De plus, une demi-journée de formation était offerte spécifiquement aux gestionnaires.

3.2 : Amélioration des relations avec les avocats de la pratique privée et les notaires

OBJECTIFS	CIBLES
3.2.1 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	100 % des employés formés au cours de l'année financière 2013-2014
3.2.2 Faciliter la communication avec les avocats de la pratique privée et les notaires	Mise en opération d'une ligne 1-855 au 31 mars 2014
3.2.3 Améliorer la cohérence dans les décisions des agents conciliateurs des centres régionaux d'aide juridique	Rencontres et échanges accrus entre les directions du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et des centres régionaux d'aide juridique

RÉSULTATS 2014-2015

Depuis l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis sont consultés sur l'intranet du site Web de la Commission.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique dès le 31 décembre 2011. La totalité des factures est maintenant transmise par voie électronique.

Le 3 mars 2014, la ligne 1-855 LeSARPA a été inaugurée afin de répondre aux questions des citoyens, mais également des avocats en matière de pension alimentaire.

3.3 : Optimisation des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique et maintien de leurs compétences

OBJECTIFS	CIBLES
3.3.1 Favoriser le maintien et le développement des compétences des gestionnaires	100 % des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion
3.3.2 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	19 rencontres annuelles des gestionnaires

RÉSULTATS 2014-2015

La Commission et le Comité administratif se sont réunis à quatre reprises en 2014-2015. De même, plusieurs rencontres entre la Commission des services juridiques et les directeurs généraux se sont tenues.

Pour une application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués d'officiers de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers, notamment un Comité sur la cohérence dans l'admissibilité à l'aide juridique. En cours d'exercice, ces acteurs se sont réunis à neuf reprises.

Les gestionnaires de la Commission des services juridiques ont pu bénéficier d'une formation d'une journée sur l'esprit d'équipe et la collaboration.

En outre, une formation sur la gestion des invalidités a été donnée à l'ensemble des cadres juridiques.

3.4 : Mesure des performances de l'organisation

OBJECTIFS	CIBLES
3.4.1 Procurer aux gestionnaires du réseau des outils de contrôle dans le cadre de l'application des conventions collectives des avocats et des employés de soutien	Outils de gestion créés au 31 décembre 2013
3.4.2 Maintenir le contrôle de qualité et de conformité à la Loi et aux Règlements dans le cadre de l'admissibilité à l'aide juridique	Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique à chaque année
3.4.3 Créer un outil simplifiant la consolidation des états financiers des centres régionaux d'aide juridique	Outil performant au 31 décembre 2014
3.4.4 Développer un système d'évaluation des coûts du Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA)	Implantation d'un système comptable d'imputation et d'évaluation des coûts du SARPA au 31 mars 2015

RÉSULTATS 2014-2015

Les dispositions des conventions collectives ont permis de développer des outils pour les gestionnaires dans leur travail d'évaluation de leurs équipes d'avocats.

Un outil informatique de reddition de compte a d'ailleurs été mis en œuvre afin de faciliter ce travail rendu nécessaire par l'application de nouvelles exigences dans les conventions collectives des avocats.

L'exercice de vérification de la demande d'aide juridique a été réalisé avec succès encore cette année. Pour plus de détails sur le processus, consultez la section 11.11 du présent rapport.

3.5 : Amélioration du service informatique

OBJECTIFS	CIBLES
3.5.1 Mettre à jour le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique	Mise en opération d'un nouveau logiciel au 31 décembre 2014
3.5.2 Développer un logiciel pour maintenir l'inventaire du parc informatique du réseau de l'aide juridique	Mise en opération d'un logiciel au 31 mars 2017
3.5.3 Améliorer la sécurité informatique des données détenues par les constituantes du réseau de l'aide juridique	Adhésion de l'ensemble des constituantes à un service de stockage des données en ligne le 31 mars 2014
3.5.4 Publier le guide d'ouverture des demandes d'aide juridique	Publication du guide le 31 mars 2016
3.5.5 Moderniser l'équipement informatique pour la numérisation des pièces jointes aux factures des avocats de la pratique privée	Équipements achetés et fonctionnels au 31 mars 2014
3.5.6 Refondre le site Web de la Commission des services juridiques	Conformité du site Web aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web le 31 mars 2017

RÉSULTATS 2014-2015

Le Service informatique a pu faire 6 mises à jour du logiciel d'admissibilité avec l'arrivée des nouveaux services SAH et SARPA. Un nouveau site Web (www.sarpaquebec.ca) a été créé en début d'exercice. Ce site est dédié spécialement pour le SARPA et permet aux usagers de faire des demandes en ligne. De même, un module de gestion interne a été développé pour répondre aux besoins du SARPA.

La Commission est maintenant équipée d'un serveur GFI FaxMaker comprenant 6 lignes de télécopieurs pour la facturation en ligne et 2 lignes de télécopieurs pour le service SARPA.

Notons que la majorité des centres communautaires d'aide juridique peuvent maintenant réaliser des sauvegardes en ligne. Une mise à niveau d'outils de programmation devrait être réalisée d'ici le 31 décembre 2016.

La Commission des services juridiques a revu cette année sa Politique d'utilisation des technologies de l'information et sa Politique de sécurité de l'information. Elle a, de plus, adopté un Cadre de gestion de la sécurité de l'information.

9 LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

(MODIFIÉ LE 19 JUIN 2013)

La Commission des services juridiques a adopté le Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2009-2013. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Conformément au décret 136-2012 du 29 février 2012 qui reporte au 31 décembre 2014 l'exercice de révision générale de la stratégie gouvernementale de développement durable, le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques a été prolongé jusqu'au 31 mars 2015.

Compte tenu de l'interdépendance de la culture avec les dimensions sociale, économique et environnementale du développement durable, la Commission a intégré à l'orientation stratégique 6 de son Plan d'action de développement durable 2009-2013 un objectif organisationnel répondant à l'objectif 4 de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

Les cinq objectifs organisationnels retenus dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission des services juridiques permettent au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013 ET SOMMAIRE DES RÉSULTATS

La Commission des services juridiques et les centres régionaux présentent les gestes qui ont été posés au cours des années précédentes afin de réaliser les objectifs qui ont été fixés pour la période 2009 à 2013 et prolongés jusqu'au 31 mars 2015.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 : INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

Objectif gouvernemental 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation auprès du personnel de la Commission des services juridiques et celui de chacun des centres régionaux	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable et de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières	50 % du personnel d'ici le 31 mars 2011 et 80 % du personnel d'ici le 31 mars 2014

RÉSULTATS 2014-2015

L'orientation stratégique numéro 1 est une des orientations prioritaires qui a été retenue par le réseau de l'aide juridique. Il va de soi que la réussite du Plan d'action de développement durable est tributaire de l'implication du personnel du réseau de l'aide juridique et que, dans cet esprit, il est important que tout le personnel du réseau soit informé et sensibilisé afin d'assurer le succès de la démarche de développement durable.

Un centre régional d'aide juridique a favorisé l'inscription de ses employés à la campagne Défi Climat, ce qui lui a permis d'utiliser ce véhicule pour susciter une réflexion et un questionnement pour l'ensemble des membres du personnel sur leurs habitudes de consommation.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 : RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Objectif gouvernemental 4 :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES
Mettre en œuvre des activités favorisant la prévention des maladies professionnelles et des accidents de travail	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la prévention au travail	80 % du personnel d'ici le 31 mars 2014

RÉSULTATS 2014-2015

À l'instar des années précédentes, la Commission des services juridiques a poursuivi sa démarche afin de sensibiliser ses employés à la prévention au travail. Dans le cadre de la formation au personnel, un expert a fait l'évaluation des postes de travail des employés et la Commission a suivi ses recommandations pour les aménager et les ajuster de façon ergonomique afin d'accroître leur confort et d'en réduire les contraintes visuelles et posturales. Un expert demeure d'ailleurs disponible tout au long de l'année afin de s'assurer que les nouveaux employés obtiennent des postes de travail adaptés.

En cours d'exercice, le Service des ressources humaines a mis en place à la Commission des services juridiques un Comité santé mieux-être. Ce comité se rencontre sur une base régulière et assure les inspections pouvant mener à des correctifs sur les lieux de travail. Une formation en santé et sécurité au travail a aussi été donnée aux membres de ce comité.

Également, dans le cadre de l'assurance collective de ses employés, la Commission des services juridiques offre l'accès à un programme d'aide aux employés.

Des centres régionaux d'aide juridique ont proposé des activités ou mis sur pied un comité pour sensibiliser le personnel à la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail. D'autres ont fait l'acquisition de porte-documents avec un système de roulement intégré afin que le personnel qui doit souvent déplacer des dossiers volumineux puisse le faire en toute sécurité.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 : PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

Objectif gouvernemental 6 :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables au sein de la Commission des services juridiques et des centres régionaux.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables par la Commission des services juridiques, en collaboration avec les centres régionaux	Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011 Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisitions écoresponsables

RÉSULTATS 2014-2015

Depuis l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce mode de consultation assure une meilleure confidentialité et facilite la gestion de la facturation.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique depuis le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit d'autant la consommation de papier des 2 276 avocats et notaires qui ont produit 82 718 relevés d'honoraires. Également, depuis le 31 mars 2014, la Commission des services juridiques paie la totalité des relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs et ne leur fait plus parvenir de chèques par la poste.

La Commission des services juridiques a poursuivi l'achat de papier recyclé. Elle acquiert du papier blanc pour la photocopie et l'impression qui contient 100 % de fibres recyclées, du papier à en-tête de lettre et des enveloppes contenant 50 % de fibres recyclées et des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de fibres recyclées.

La Commission, de concert avec son locateur, offre à ses employés l'accès à un système de récupération multimatières de papier carton, de verre, de métal, de plastique et de piles. De plus, la Commission offre à ses employés l'utilisation d'une fontaine branchée à l'eau du robinet qui est préalablement filtrée. Cette mesure a pour effet de réduire la consommation d'eau embouteillée.

La Commission recycle les cartouches d'impression au laser en les retournant au détaillant lorsqu'elles ont été utilisées.

En raison de la situation géographique de ses bureaux, la Commission des services juridiques favorise l'utilisation des transports en commun pour l'ensemble de ses employés. Moins de 5 % des personnes à l'emploi de la Commission utilisent une voiture automobile pour se rendre au travail.

Les talons de paie de tous les employés du réseau de l'aide juridique sont maintenant accessibles par Internet, ce qui permet d'économiser le papier sur lequel ils étaient imprimés, l'achat d'enveloppes pour les acheminer et les frais de poste ou de messagerie qu'occasionnaient ces envois.

La Commission et plusieurs centres régionaux d'aide juridique privilégient la numérisation de documents et leur envoi par courriel plutôt que d'utiliser les appareils plus traditionnels tels que les télécopieurs ou photocopieurs.

Pour leur part, les centres régionaux d'aide juridique ont posé des actions concrètes afin de mettre en œuvre des pratiques écoresponsables. Certains centres ont acquis des imprimantes permettant d'effectuer l'impression recto verso, d'autres participent à des programmes de récupération des cartouches pour imprimantes. La plupart des centres envoient aux avocats de la pratique privée et aux notaires les mandats d'aide juridique en format électronique ou par télécopieur plutôt que par la poste. Lorsque la situation s'y prête, les centres favorisent le transport en commun ou le covoiturage lors des déplacements pour se rendre au travail ou à des activités professionnelles.

Certains centres ont des bureaux équipés de bacs de récupération et leurs employés sont régulièrement invités à recycler toutes les matières qui peuvent l'être. D'autres ont procédé à la sensibilisation de leur personnel quant à l'économie d'éclairage et d'énergie dans les bureaux le soir et les fins de semaine.

En posant tous ces gestes, le réseau de l'aide juridique poursuit ses démarches d'écologisation de ses opérations.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 6 : AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

Objectif gouvernemental 19 :

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.

Objectif 4 de l'Agenda 21 de la culture du Québec :

Reconnaître la spécificité culturelle des nations amérindiennes et de la nation inuite ainsi que l'apport de leurs cultures, leurs savoirs et leurs traditions à la construction de l'identité culturelle québécoise. Favoriser la connaissance, la sauvegarde, la transmission et la mise en valeur de ces cultures au sein de leurs communautés et auprès de l'ensemble de la population québécoise.

Objectifs de l'Agenda 21 de la culture du Québec

Offrir aux nations amérindiennes et de la nation inuite des services en matière de droit criminel adaptés à leurs traditions et leur identité culturelle.

Objectif organisationnel 6 :

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES
Informer les avocats qui plaident des dossiers en droit criminel impliquant un membre d'une nation amérindienne ou inuite des principes élaborés par la Cour suprême dans les décisions *R.* c. *Gladue*, [1999] 1 RCS 688 et *R.* c. *Ipeelee*, 2012 CSC 13, [2012] 1 RCS 433 en matière de détermination de la peine	Activités de formation et nombre d'avocats formés	100 % des avocats concernés d'ici 2015

RÉSULTATS 2014-2015

Une formation a été donnée aux avocats du réseau de l'aide juridique concernant l'application de l'arrêt de la Cour suprême du Canada, *R. c. Gladue* [1999] 1 RCS 688. Cette formation a permis de mettre en lumière le processus et l'utilisation des rapports Gladue dans la pratique en droit criminel des avocats.

Objectif gouvernemental 20 :

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES
Favoriser la répartition des services d'aide juridique, dans un souci d'équité et d'efficience	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif

RÉSULTATS 2014-2015

De nouveaux outils ont été créés par la Commission des services juridiques afin de faciliter le monitoring du nombre de demandes d'aide juridique sur tout le territoire québécois.

À l'instar du Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE), ces outils ont pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande de la clientèle dans tout le réseau de l'aide juridique.

Depuis le 1er avril 2008, la Commission des services juridiques a attribué des ressources à certains centres régionaux afin de leur permettre de faire face à la hausse de la demande dans leur région ou de rendre de nouveaux services. Cette hausse de l'offre de services se reflète au tableau des ressources humaines que l'on retrouve à la section 13.1 du présent rapport.

En outre, des centres régionaux d'aide juridique ont pris des mesures pour redistribuer les ressources humaines à leur disposition et favoriser la répartition des points de services d'aide juridique de façon équitable sur tout leur territoire afin de répondre adéquatement aux besoins de la population. Pour ce faire, ils suivent de près l'évolution de la demande d'aide juridique.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 9 : PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

Objectif gouvernemental 26 :

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES
Informer la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion Promouvoir plus particulièrement le volet contributif	Activités de promotion sur les services de l'aide juridique incluant les activités de formation du personnel ou d'information à la clientèle et à la population en général	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif
	Statistiques des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif	Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

RÉSULTATS 2014-2015

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont continué à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. Ils ont poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût sûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière.

La Commission a collaboré avec le ministère de la Justice à la rédaction des règlements qui ont permis les hausses successives des seuils d'admissibilité à l'aide juridique.

Les avocats à l'emploi des composantes du réseau de l'aide juridique ont offert de nombreuses sessions d'information à divers organismes ou groupes de personnes et ils ont ainsi mieux fait connaître les services de l'aide juridique, en général, et le volet contributif en particulier.

Le Centre communautaire juridique de Montréal, en partenariat avec plusieurs intervenants, a participé à la mise en œuvre du *Programme d'accompagnement justice et santé mentale* à la Cour municipale de la Ville de Montréal de même qu'à l'élaboration du *Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec*.

Au cours de l'année financière 2014-2015, les demandes traitées relevant du volet contributif sont demeurées stables après une augmentation l'an dernier de 17,8 % par rapport à l'année précédente. Au total, pas moins de 19 804 demandes ont été traitées. Par ailleurs, les demandes acceptées à ce chapitre ont augmenté de 4,4 % passant de 11 725 à 12 243. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées à ce volet s'établissait cette année à 61,8 %.

10 LES AUTRES RÉSULTATS

10.1 LE COMITÉ DE RÉVISION

10.1.1 LA CONSTITUTION

Au 31 mars 2015 le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission.

Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher
M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau
M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette
M[me] Suzanne Pilon (*ad hoc*)

10.1.2 LES DEMANDES DE RÉVISION

Le Comité a reçu 1 743 demandes de révision en 2014-2015. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 12 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

10.1.3 LES AUDIENCES DU COMITÉ

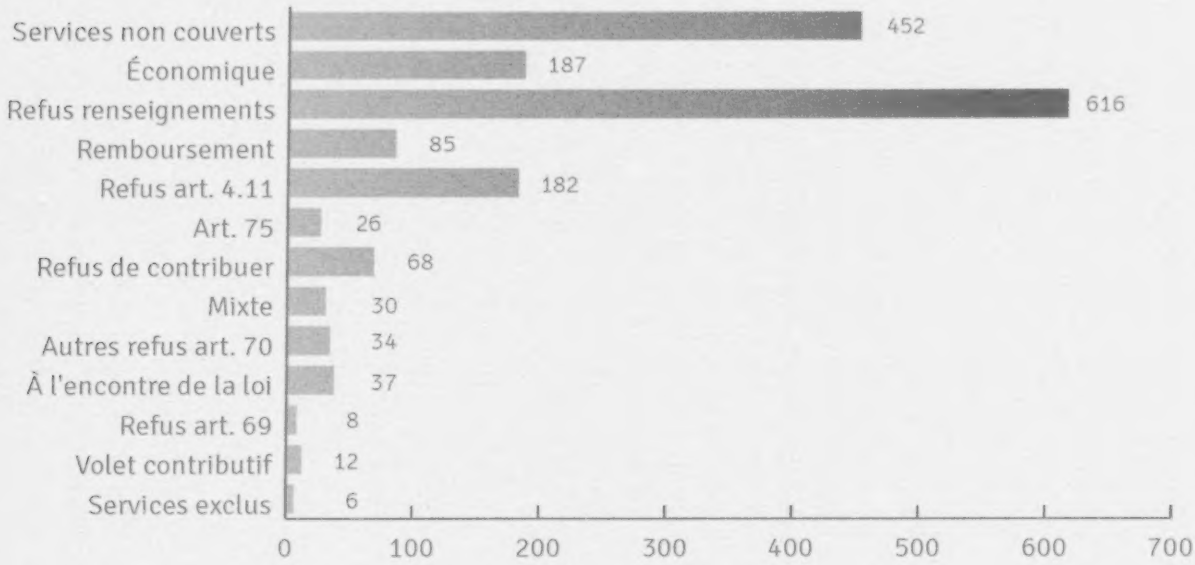
Le Comité a tenu 52 jours d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 433 dossiers, soit en moyenne 28 dossiers.

Dans 45 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 304 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 84 décisions sur vue de dossiers.

Le Comité a entendu 27 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

	DEMANDES DE RÉVISION REÇUES AU 31 MARS	DOSSIERS À TRAITER AU 31 MARS
2015	1 743	419
2014	1 610	409
2013	1 497	279

NATURE DES REFUS* QUI FONT L'OBJET D'UNE DEMANDE EN RÉVISION EN 2014-2015



* Services non couverts :
services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Économique :
refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique.*

Refus renseignements :
refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Remboursement :
contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 :
refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Art. 75 :
demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Refus de contribuer :
refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique.*

Mixte :
refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 :
autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

À l'encontre de la loi :
refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Refus art. 69 :
refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Volet contributif :
contestation du montant de la contribution.

Services exclus :
services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

DÉCISIONS RENDUES PAR LE COMITÉ DE RÉVISION POUR CHAQUE DEMANDE DE RÉVISION

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*									
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	sans objet	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Abitibi-Témiscamingue	4	0	25	1	0	0	**30**	0	4	**34**
Bas Saint-Laurent–Gaspésie	20	0	6	0	0	0	**26**	6	2	**34**
Côte-Nord	11	0	1	0	0	0	**12**	2	8	**22**
Estrie	19	3	5	1	0	0	**28**	6	1	**35**
Laurentides–Lanaudière	95	5	40	14	0	1	**155**	17	52	**224**
Mauricie–Bois-Francs	53	1	15	6	2	2	**79**	12	9	**100**
Montréal	278	13	277	22	1	8	**599**	71	177	**847**
Outaouais	44	7	9	1	0	1	**62**	6	2	**70**
Québec	62	4	43	3	1	1	**114**	10	19	**143**
Rive-Sud	90	6	39	9	1	2	**147**	12	24	**183**
Saguenay–Lac Saint-Jean	20	4	12	0	1	0	**37**	2	2	**41**
TOTAL 2014-2015	**696**	**43**	**472**	**57**	**6**	**15**	**1 289**	**144**	**300**	**1 733**
TOTAL 2013-2014	653	89	325	37	7	18	1 129	103	247	1 479
TOTAL 2012-2013	771	42	338	41	7	16	1 215	101	208	1 524

*conf. :
décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif :
décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf. :
décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie :
décisions du directeur général infirmées en partie.

sans comp. :
demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

désist. :
demandes de révision retirées.

sans objet :
demandes de révision déclarées sans objet par le Comité lors de l'audience.

fermés adm. :
dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

10.2 LE SERVICE DE L'APPROBATION DES HONORAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE ET GESTION DE CERTAINS SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectue, pour l'ensemble du réseau, le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

10.2.1 LE GUICHET UNIQUE

L'article 81.3 du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* confie à la Commission le mandat de payer pour et à l'acquit des centres d'aide juridique les comptes d'honoraires des avocats et notaires de la pratique privée. Ces honoraires sont payés en application de deux ententes entrées en vigueur le 27 mars 2013 (*Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends et Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats rendant des services en matières criminelle et pénale et concernant la procédure de règlement des différends*). S'applique également le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

Les honoraires des notaires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, ainsi que du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

10.2.2. LES TÉLÉSERVICES

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2015, 4 687 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Pour faciliter l'utilisation du service, les avocats et notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

10.2.3. LE PAIEMENT[1]

En 2014-2015, le réseau de l'aide juridique a payé 82 718 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 135 avocats de la pratique privée et à 141 notaires. Des honoraires de 45 284 114 $ et des déboursés de 7 736 014 $ ont été versés[2]. Il s'agit d'un paiement moyen de plus d'un million par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 24 792 $ d'honoraires et déboursés et les notaires, 632 $.

De plus, une somme de 859 829 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est de 16,47 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2015.

La Commission demande aux avocats et notaires de s'inscrire au service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 2 530 à 3 049 en 2014-2015.

Le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de paiement de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2014-2015, versé un montant de 1 648 $ en intérêts, soit 0,003 % sur des paiements totalisant 53 020 128 $

[1] *Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2014-2015. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.*

[2] *Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.*

versés aux avocats et aux notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 100 %.

10.2.4 LA CONCILIATION

Bien que la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée soit confiée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu des ententes. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre des ententes sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

10.2.5 LES MÉGAPROCÈS

La Commission a encouru des dépenses, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Canada. Un montant de 54 510 $ a été versé à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de procès dits « fédéraux » et un total de 8 168 910 $ en honoraires et déboursés dans le cadre de l'application du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

10.2.6 LES SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE

La Commission des services juridiques et le réseau de l'aide juridique se sont vu confier de nouvelles responsabilités lors de l'adoption de la *Loi encadrant l'obligation faite par l'État de financer certains services juridiques* (L.Q. 2010, c. 12). Le chapitre III de la loi, intitulé « Prestation de certains services juridiques autres que l'aide juridique » entré en vigueur en septembre 2010, propose des solutions novatrices à des problèmes auxquels font face la plupart des régimes d'aide juridique au Canada.

La Commission et le réseau fournissent maintenant des services aux accusés dont le droit d'être représenté par un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et ils assurent les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel.* Ces avocats proviennent du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée.

Depuis sa création, ce service a agi dans plusieurs dossiers de désignations d'avocats et de mégaprocès. Depuis le 1er juillet 2014, la gestion des services autres que l'aide juridique a été intégrée au Service de l'approbation des comptes d'honoraires de la pratique privée.

Au cours de l'année 2014-2015, le service a émis 241 mandats, soit 42 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 199 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ce dernier cas, 116 mandats ont été assumés par des salariés du réseau et 83 mandats par des avocats de la pratique privée.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	378	17 %
1 000,01 $	à	10 000,00 $	837	38 %
10 000,01 $	à	20 000,00 $	314	14 %
20 000,01 $	à	30 000,00 $	182	8 %
30 000,01 $	à	40 000,00 $	122	5 %
40 000,01 $	à	50 000,00 $	78	3 %
50 000,01 $	à	100 000,00 $	204	9 %
100 000,01 $	à	125 000,00 $	57	3 %
125 000,01 $	à	140 000,00 $	24	1 %
140 000,01 $	et plus		44	2 %
TOTAL			**2 240**	**100 %**

TABLEAU 2

AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2015, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	124
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	164
CÔTE-NORD	72
ESTRIE	322
LAURENTIDES–LANAUDIÈRE	760
MAURICIE–BOIS-FRANCS	426
MONTRÉAL	1 238
OUTAOUAIS	155
QUÉBEC	502
RIVE-SUD	866
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	109
COMMISSION	105
TOTAL	**4 843**

NOTE : Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2014-2015 est de 2 240 avocats.

10.3 SERVICE ADMINISTRATIF DE RAJUSTEMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS (SARPA)

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants est en activité depuis le 1er avril 2014. C'est la Commission des services juridiques qui a le mandat de gérer ce service.

Ce service administratif permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixé par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif des pensions alimentaires pour enfants et au Règlement d'application de la loi.

Le coût d'une demande de rajustement est de 275 $. Toutefois, les parents admissibles à l'aide juridique y ont accès gratuitement ou à moindre coût.

Dès le 1er avril 2014, la Commission des services juridiques a implanté un site Internet permettant entre autres de présenter une demande en ligne et de vérifier l'admissibilité grâce à un questionnaire d'admissibilité.

Pour sa première année d'exercice, le SARPA a reçu 749 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service :

- Plusieurs formations ont été dispensées par l'avocate employée au SARPA à divers organismes et avocats;
- Un accord Canada-Québec a été conclu le 6 juin 2014 désignant le « Service » (SARPA) en tant que service provincial des aliments pour enfants en vertu de l'article 25.1 de la *Loi sur le divorce*;
- Une entente d'échange de renseignements dans le cadre du SARPA est intervenue entre le ministère des Finances et la Commission des services juridiques;
- Le SARPA a participé à l'évènement « Salon VISEZ DROIT », tenu du 7 au 10 avril 2014;
- Une rencontre avec des représentants du Protecteur du citoyen a permis de familiariser ces derniers avec le nouveau service et créer un réseau de communication pour le futur;
- Lors de son envoi massif annuel en janvier 2015, Revenu Québec a transmis à la clientèle concernée par son programme de perception des pensions alimentaires, le papillon publicitaire du SARPA.

Le SARPA étant dans sa première année, des recommandations d'ajustements ont été acheminées au ministère de la Justice afin d'optimiser le service pour l'avenir.

10.4 LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

En plus de continuer d'assurer les relations avec les médias, le Service des communications a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public. Des brochures, des dépliants, un calendrier et des aide-mémoire conviviaux et pratiques ont été mis à la disposition du public, entre autres dans les bureaux d'aide juridique, sur le site Internet et sur les comptes Twitter et Facebook de la Commission.

De plus, 9 chroniques sur différents problèmes juridiques, écrites par des avocats du réseau, ont été diffusées en ligne sur le site Web de la Commission, sur les réseaux sociaux et distribuées à des organismes par les centres régionaux d'aide juridique.

Divers outils ont été mis à jour pour faire connaître la mission de la Commission des services juridiques et diffuser des informations juridiques, notamment l'aide-mémoire « L'aide juridique : une justice à coût $ûr. ».

10.5 LE SERVICE DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

La Commission des services juridiques a confié au Centre communautaire juridique de Montréal la tâche d'assurer le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés pour l'ensemble du territoire québécois.

Au cours de l'année financière 2014-2015, ce service de garde téléphonique a reçu 27 172 appels téléphoniques comparativement à 28 607 appels pour l'exercice précédent.

Notons que le jour, ce service est fourni par l'ensemble des avocats des différents centres régionaux.

10.6 LE SERVICE DE RECHERCHE

10.6.1 LA RECHERCHE

Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. Ce service travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Au 31 mars 2014, la banque de données de la Commission contenait 83 757 documents. Depuis, 1 877 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 85 634 documents. Cette banque de données est utilisée par le personnel du Service de recherche et par l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque a reçu 3 187 requêtes de la part du personnel du réseau.

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation et coordonne des formations aux membres, au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Il assume la responsabilité et l'organisation des journées d'études annuelles des avocats.

Le Service distribue mensuellement un bulletin de jurisprudence, *l'Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission. Il voit aussi à la mise à jour de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services et son règlement, Texte annoté.*

10.6.2 LE CONTENTIEUX

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application de la *Loi sur l'équité salariale.*

10.7 LA RÉCIPROCITÉ

RÉGIONS OU PROVINCES/ TERRITOIRES	NOMBRE DE DEMANDES PROVENANT DE	NOMBRE DE DEMANDES À DESTINATION DE
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5	6
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10	7
CÔTE-NORD	4	0
ESTRIE	5	3
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	20	4
MAURICIE-BOIS-FRANCS	1	2
MONTRÉAL	38	29
OUTAOUAIS	74	26
QUÉBEC	7	7
RIVE-SUD	25	8
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	2	1
TOTAL POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC	**191**	**93**
ALBERTA	7	11
COLOMBIE-BRITANNIQUE	4	6
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	1	1
MANITOBA	4	3
NOUVEAU-BRUNSWICK	11	11
NOUVELLE-ÉCOSSE	6	5
NUNAVUT	1	2
ONTARIO	58	149
SASKATCHEWAN	1	1
TERRE-NEUVE	0	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0
YUKON	0	1
TOTAL POUR LES PROVINCES/ TERRITOIRES	**123**	**217**

En 2014-2015, 284 dossiers ont été traités en vertu de l'accord de réciprocité interprovinciale, dont 191 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires, 93 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 62,4 % de l'Ontario (58 demandes). De même, les demandes du Québec s'adressent, dans une proportion de 78 %, à l'Ontario (149 demandes).

10.8 LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Depuis octobre 2013, la Commission des services juridiques a mis sur pied un Service des ressources humaines coordonné par une conseillère en gestion des ressources humaines et chapeauté par le secrétariat de la Commission des services juridiques.

En plus de participer à la gestion du personnel, à la formation des employés, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs, ce service coordonne les comités de direction et les comités de relations de travail.

Ce service s'assure de la mise à jour de la Politique sur le harcèlement et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. En cours d'exercice, il a créé un comité bipartite de santé, sécurité et mieux-être au travail et un comité reconnaissance au travail. Il a développé un guide de gestion de l'invalidité, mis sur pied un processus d'accueil et intégration des nouveaux employés et organisé des formations aux cadres et aux employés de la Commission des services juridiques.

En outre, ce service a travaillé à la réévaluation de la classification des emplois de techniciens en informatique œuvrant au sein de la Commission des services juridiques.

11 LES AUTRES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES ET LÉGISLATIVES

11.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, la Commission des services juridiques a reçu et traité vingt-trois demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, et aucune demande de révision n'a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

	Nombre de demandes	Délai de traitement	Demandes acceptées	Demandes partiellement acceptées	Demandes refusées	Aucun document	Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement	Requêtes ayant fait l'objet d'une demande de révision
Accès aux renseignements personnels	8	20 jours ou moins (8)	4	2		2		
Accès aux renseignements personnels touchant des tiers	1					1		
Rectification de renseignements personnels	1					1		
Accès à des documents	11	20 jours ou moins (11)	3	3		5		
Accès à des documents touchant des tiers	2		1			1		

Depuis le 1er avril 2015, le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, r. 2) a été modifié afin d'édicter de nouvelles mesures à mettre en place par les organismes gouvernementaux. Ces mesures s'inscrivent dans l'engagement à une plus grande transparence de la part du gouvernement du Québec et font la promotion d'une diffusion proactive de renseignements qui sont d'intérêt pour l'information du public.

Ces changements font en sorte que la Commission des services juridiques sera désormais tenue de diffuser sur Internet des renseignements relatifs aux frais de déplacement et de fonction, aux dépenses de formation et de participation à des colloques et congrès, aux frais de publicité et de promotion de même que de télécommunication et de location d'espaces de bureaux. Les indemnités, allocations et salaires annuels du président et du vice-président seront également publiés.

En outre, ces modifications règlementaires feront en sorte que, sauf exception, les informations transmises dans le cadre d'une demande d'accès à l'information seront également accessibles via le site Web de la Commission des services juridiques.

11.2 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2014-2015, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

En collaboration avec l'Office québécois de la langue française, la Commission des services juridiques a adopté cette année une nouvelle politique linguistique grandement inspirée de la Politique linguistique gouvernementale. Cette politique a été présentée à l'ensemble du personnel de la Commission des services juridiques de même qu'aux directions générales des centres régionaux.

Également, la Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan d'action a été renouvelé et adopté par les membres de la Commission des services juridiques lors de leur assemblée générale du 21 mars 2012. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

De plus, en utilisant les tableaux suivants, la Commission des services juridiques doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle qu'elle a élaborée à la suite de l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Oui
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	1
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Oui

ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	X
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	18-mars-15

IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles?	réunions de directeurs et d'équipes
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles?	réunions d'équipes
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel,	
– prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice?	s/o
– prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice?	s/o

11.4 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2014-2015.

11.5 LA POLITIQUE SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux. Tous les nouveaux employés embauchés par la Commission des services juridiques sont informés de l'existence de la politique sur le harcèlement psychologique. Cette politique fait l'objet d'une mention aux conventions collectives des employés et des avocats à l'emploi de la Commission. Une politique révisée a été adoptée par la Commission le 18 juin 2014. Le Service des ressources humaines s'est assuré de son déploiement à l'ensemble du personnel de la Commission.

11.6 LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le 9 mars 2011, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. Un nouveau Plan d'action 2013-2015 a été adopté par les membres de la Commission lors de l'assemblée générale annuelle tenue au mois de juin 2013.

En collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, une journée de formation a été offerte en cours d'exercice aux employés de la Commission des services juridiques ayant à donner des services directs à la population. Également, en partenariat avec l'organisme Accès-Cible SMT, la Commission a pu offrir un stage permettant de mettre en application les objectifs préalablement déterminés dans un milieu professionnel de formation à une personne présentant un handicap.

Mentionnons que ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des conditions de travail et des lieux adaptés à leurs besoins.

11.7 LA LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES ET DES RÉSEAUX DU SECTEUR PUBLIC AINSI QUE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT

Le 5 décembre 2014 entrait en vigueur la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (LGCE) (RLRQ, c. G-1.011).

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de services qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission des services juridiques et en conférant au président du Conseil du trésor un pouvoir de surveillance.

La LGCE prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant les contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus, et le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER JANVIER 2015 ET LE 31 MARS 2015 (CSJ SEULEMENT)

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique[1]	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	0	-
Total des contrats de services	**0**	-

1. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

2. Inclues les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER AU 31 MARS 2015

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉ-MENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015
1. Personnel d'encadrement	34 528,1	-	34 528,1	81
2. Personnel professionnel	157 629,3	-	157 629,3	342
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	207 592,2	64,3	207 656,5	518
6. Agent de la paix				
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	4 569,6	-	4 569,6	5
Total des heures	**404 319,2**	**64,3**	**404 383,5**	**946**
Total en ETC (nombre d'heures / 1826,3)			**962,8**	

Les heures travaillées correspondent au nombre d'heures associées au corps d'emploi dans les conditions de travail. Néanmoins, les périodes de congé sans traitement et d'aménagement de temps de travail entraînant une diminution du nombre d'heures sont, de par le fait même, exclues du calcul.

Sont également comptabilisées dans les heures travaillées les périodes où l'employé reçoit de l'assurance-salaire, des indemnités pour accident de travail ou pour maladie professionnelle, ou lorsqu'il est en retrait préventif ou qu'il bénéficie de périodes de congé liées aux dispositions des droits parentaux.

Les heures supplémentaires sont toutes les heures payées au-delà des heures habituelles du corps d'emploi.

Le nombre d'employés est le total des personnes considérées actives à une date donnée. Les personnes sur liste de rappel ne sont pas considérées des personnes actives aux fins de ce dénombrement. Par ailleurs, nous considérons dans ce nombre toutes les personnes ayant reçu un chèque au cours de la période considérée.

11.8 LA LOI VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

L'article 8 de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), tel que modifié par l'article 129 du chapitre 16 des lois de 2013 et par l'article 42 du chapitre 25 des lois de 2013 prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques à l'égard des exercices financiers 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014.

De même, le décret 162-2014 du 26 février 2014 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein* prévoit ce qui suit : le maximum de la grille des pourcentages de boni au rendement correspond à 0 % pour toute cote d'évaluation obtenue pour l'année de référence du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2014-2015 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1ER AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014

STATUT	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL (000 $)
Cadres	0	-
Cadres juridiques	0	-
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	-
Total	**0**	**-**

11.9 MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES

L'article 59 de la *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012* (L.Q., c. 016) prévoit que le ministre des Finances et le président du Conseil du trésor élaborent et proposent au Conseil du trésor des modalités selon lesquelles sont réduites les dépenses des organismes autres que budgétaires et celles des fonds spéciaux.

Une cible de réduction a été transmise à la Commission des services juridiques pour l'exercice financier 2014-2015 équivalant à 2 % de la masse salariale et à 3 % des dépenses de fonctionnement (C.T. 214047).

NATURE DES DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION (000 $)	RÉDUCTION RÉALISÉE (000 $)
Masse salariale	1 805,8	
Dépenses de fonctionnement	529,2	

11.10 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission. En 2014-2015, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 906 356 $.

En vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, c. G-1.03), la Commission des services juridiques produit annuellement au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor une planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI), une programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) et un bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (le BARRI).

En 2014-2015, la Commission des services juridiques a poursuivi la réalisation du projet informatique relatif au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) qui est en fonction depuis le 1er avril 2014 avec l'entrée en vigueur de la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants*. Le service est offert à toute la population du Québec. En vertu des règles établies par la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, la Commission avait soumis son projet de développement en ressources informationnelles au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor et les objectifs monétaires établis ont été respectés puisqu'au 31 mars 2015 ils atteignent 85 % des coûts totaux estimés à 800 000 $ au début du projet. Au cours de l'année financière 2014-2015, la Commission a engagé des fonds totalisant 118 589 $ et le projet a été complété tel que prévu.

11.11 LE CONTRÔLE DE L'ADMISSIBILITÉ À L'AIDE JURIDIQUE

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de son règlement.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification de ces demandes est réalisée par les représentants de l'auditeur de la Commission des services juridiques.

Pour sa part, le Contrôleur des finances, dans le cadre de son attestation de la demande de paiement relative aux dépenses encourues en vertu de l'Entente Canada-Québec concernant l'aide juridique en matière de droit criminel, l'aide juridique aux adolescents visés par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et dans les affaires relatives aux immigrants et aux réfugiés, examine l'admissibilité d'un certain nombre de demandes en matière criminelle et pénale sélectionnées parmi celles acceptées l'année précédente.

Les travaux de la Commission et ceux du Contrôleur des finances sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

En cours d'exercice, la Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, a mis sur pied un Comité sur la cohérence dans le traitement des demandes d'aide juridique au sein du réseau. Ce comité a déjà permis d'apporter des correctifs et des améliorations quant à l'ouverture des demandes d'aide juridique.

12 LES DONNÉES STATISTIQUES ET LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

12.1 LES STATISTIQUES

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 268 893 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2014-2015 : 225 541 demandes ont été acceptées (83,9 %), 40 890 refusées (15,2 %) et 2 462 n'étaient pas statuées au 31 mars 2015 (0,9 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 225 084 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 457 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 114 338 (50,8 %) concernaient des problèmes en matière civile et 110 746 (49,2 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2013-2014 et 2014-2015.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 269 189 en 2013-2014 à 268 893, soit une diminution de 0,1 %.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 6,4 % et 19,5 % pour une moyenne du réseau de 15,2 %. Cela représente une augmentation de 0,1 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2013-2014.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 1,1 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 1,1 %.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une augmentation de 0,1 % entre 2013-2014 et 2014-2015. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 1,9 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 1,5 %.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 106 711 à 106 810.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 0,2 % entre 2013-2014 et 2014-2015. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 2,3 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 2,8 %.

7. Durant l'exercice 2014-2015, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 20,8 % « Familial », 39,0 % « Civil autre » et 40,2 % « Criminel et pénal ».

8. Durant l'exercice 2014-2015, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 15,8 % « Familial », 26,9 % « Civil autre » et 57,3 % « Criminel et pénal ».

TABLEAU N° 1

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	12 021	10 849	90,3 %	1 099	9,1 %	73	0,6 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	11 606	10 400	89,7 %	1 177	10,1 %	29	0,2 %
CÔTE-NORD	5 896	5 371	91,1 %	375	6,4 %	150	2,5 %
ESTRIE	15 902	14 277	89,8 %	1 480	9,3 %	145	0,9 %
LAURENTIDES–LANAUDIÈRE	34 302	27 954	81,5 %	6 231	18,2 %	117	0,3 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	20 236	17 089	84,5 %	2 975	14,7 %	172	0,8 %
MONTRÉAL	75 964	60 770	80,0 %	14 810	19,5 %	384	0,5 %
OUTAOUAIS	16 559	14 019	84,6 %	2 414	14,6 %	126	0,8 %
QUÉBEC	27 717	23 693	85,5 %	3 856	13,9 %	168	0,6 %
RIVE-SUD	37 292	31 119	83,5 %	5 499	14,7 %	674	1,8 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	11 398	10 000	87,8 %	974	8,5 %	424	3,7 %
TOTAL	**268 893**	**225 541**	**83,9 %**	**40 890**	**15,2 %**	**2 462**	**0,9 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**19 804**	**12 243**	**61,8 %**	**7 262**	**36,7 %**	**299**	**1,5 %**
TOTAL 2013/2014	269 189	225 680	83,8 %	40 584	15,1 %	2 925	1,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	19 795	11 725	59,2 %	7 792	39,4 %	278	1,4 %
TOTAL 2012/2013	267 668	224 396	83,8 %	40 574	15,2 %	2 698	1,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	16 799	10 040	59,7 %	6 495	38,7 %	264	1,6 %

TABLEAU N° 1A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES AU 31 MARS 2014
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2013/2014	269 189	225 680	83,8 %	40 584	15,1 %	2 925	1,1 %
TOTAL 2013/2014 RÉVISÉ *	269 189	226 826	84,3 %	42 057	15,6 %	306	0,1 %

* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2014/2015 des 2 925 demandes non-statuées au 31 mars 2014.

TABLEAU N° 2

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 849	10 807	99,6 %	42	0,4 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10 400	10 373	99,7 %	27	0,3 %
CÔTE-NORD	5 371	5 368	99,9 %	3	0,1 %
ESTRIE	14 277	14 239	99,7 %	38	0,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 954	27 910	99,8 %	44	0,2 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	17 089	17 026	99,6 %	63	0,4 %
MONTRÉAL	60 770	60 678	99,8 %	92	0,2 %
OUTAOUAIS	14 019	14 010	99,9 %	9	0,1 %
QUÉBEC	23 693	23 663	99,9 %	30	0,1 %
RIVE-SUD	31 119	31 019	99,7 %	100	0,3 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	10 000	9 991	99,9 %	9	0,1 %
TOTAL	**225 541**	**225 084**	**99,8 %**	**457**	**0,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**12 243**	**12 207**	**99,7 %**	**36**	**0,3 %**
TOTAL 2013/2014	225 680	225 240	99,8 %	440	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	11 725	11 691	99,7 %	34	0,3 %
TOTAL 2012/2013	224 396	224 019	99,8 %	377	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	10 040	10 014	99,7 %	26	0,3 %

TABLEAU N° 3

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVIL	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 807	4 572	42,3 %	6 235	57,7 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10 373	5 504	53,1 %	4 869	46,9 %
CÔTE-NORD	5 368	2 209	41,2 %	3 159	58,8 %
ESTRIE	14 239	7 284	51,2 %	6 955	48,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 910	14 088	50,5 %	13 822	49,5 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	17 026	8 707	51,1 %	8 319	48,9 %
MONTRÉAL	60 678	32 524	53,6 %	28 154	46,4 %
OUTAOUAIS	14 010	7 485	53,4 %	6 525	46,6 %
QUÉBEC	23 663	10 623	44,9 %	13 040	55,1 %
RIVE-SUD	31 019	16 362	52,7 %	14 657	47,3 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	9 991	4 980	49,8 %	5 011	50,2 %
TOTAL	**225 084**	**114 338**	**50,8 %**	**110 746**	**49,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**12 207**	**8 267**	**67,7 %**	**3 940**	**32,3 %**
TOTAL 2013/2014	225 240	112 034	49,7 %	113 206	50,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	11 691	7 706	65,9 %	3 985	34,1 %
TOTAL 2012/2013	224 019	110 081	49,1 %	113 938	50,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	10 014	6 602	65,9 %	3 412	34,1 %

TABLEAU N° 4

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 807	4 845	44,8 %	5 962	55,2 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	10 373	5 767	55,6 %	4 606	44,4 %
CÔTE-NORD	5 368	2 743	51,1 %	2 625	48,9 %
ESTRIE	14 239	7 712	54,2 %	6 527	45,8 %
LAURENTIDES–LANAUDIÈRE	27 910	10 890	39,0 %	17 020	61,0 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	17 026	8 034	47,2 %	8 992	52,8 %
MONTRÉAL	60 678	28 772	47,4 %	31 906	52,6 %
OUTAOUAIS	14 010	8 115	57,9 %	5 895	42,1 %
QUÉBEC	23 663	11 171	47,2 %	12 492	52,8 %
RIVE-SUD	31 019	13 819	44,6 %	17 200	55,4 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	9 991	4 942	49,5 %	5 049	50,5 %
TOTAL	**225 084**	**106 810**	**47,5 %**	**118 274**	**52,5 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**12 207**	**6 006**	**49,2 %**	**6 201**	**50,8 %**
TOTAL 2013/2014	225 240	106 711	47,4 %	118 529	52,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	11 691	6 004	51,4 %	5 687	48,6 %
TOTAL 2012/2013	224 019	104 714	46,7 %	119 305	53,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	10 014	5 274	52,7 %	4 740	47,3 %

TABLEAU N° 4A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 572	2 134	46,7 %	2 438	53,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	5 504	3 280	59,6 %	2 224	40,4 %
CÔTE-NORD	2 209	1 397	63,2 %	812	36,8 %
ESTRIE	7 284	4 205	57,7 %	3 079	42,3 %
LAURENTIDES–LANAUDIÈRE	14 088	6 400	45,4 %	7 688	54,6 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	8 707	4 525	52,0 %	4 182	48,0 %
MONTRÉAL	32 524	19 064	58,6 %	13 460	41,4 %
OUTAOUAIS	7 485	5 465	73,0 %	2 020	27,0 %
QUÉBEC	10 623	6 354	59,8 %	4 269	40,2 %
RIVE-SUD	16 362	7 859	48,0 %	8 503	52,0 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	4 980	3 179	63,8 %	1 801	36,2 %
TOTAL	**114 338**	**63 862**	**55,9 %**	**50 476**	**44,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**8 267**	**3 888**	**47,0 %**	**4 379**	**53,0 %**
TOTAL 2013/2014	112 034	62 924	56,2 %	49 110	43,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	7 706	3 777	49,0 %	3 929	51,0 %
TOTAL 2012/2013	110 081	61 926	56,3 %	48 155	43,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	6 602	3 378	51,2 %	3 224	48,8 %

TABLEAU N° 4B

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION
POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	6 235	2 711	43,5 %	3 524	56,5 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 869	2 487	51,1 %	2 382	48,9 %
CÔTE-NORD	3 159	1 346	42,6 %	1 813	57,4 %
ESTRIE	6 955	3 507	50,4 %	3 448	49,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 822	4 490	32,5 %	9 332	67,5 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 319	3 509	42,2 %	4 810	57,8 %
MONTRÉAL	28 154	9 708	34,5 %	18 446	65,5 %
OUTAOUAIS	6 525	2 650	40,6 %	3 875	59,4 %
QUÉBEC	13 040	4 817	36,9 %	8 223	63,1 %
RIVE-SUD	14 657	5 960	40,7 %	8 697	59,3 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	5 011	1 763	35,2 %	3 248	64,8 %
TOTAL	**110 746**	**42 948**	**38,8 %**	**67 798**	**61,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 940**	**2 118**	**53,8 %**	**1 822**	**46,2 %**
TOTAL 2013/2014	113 206	43 787	38,7 %	69 419	61,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	3 985	2 227	55,9 %	1 758	44,1 %
TOTAL 2012/2013	113 938	42 788	37,6 %	71 150	62,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	3 412	1 896	55,6 %	1 516	44,4 %

TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉS AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 845	2 134	44,0 %	592	12,2 %	1 542	31,8 %	2 711	56,0 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	5 767	3 280	56,9 %	945	16,4 %	2 335	40,5 %	2 487	43,1 %
CÔTE-NORD	2 743	1 397	50,9 %	368	13,4 %	1 029	37,5 %	1 346	49,1 %
ESTRIE	7 712	4 205	54,5 %	1 239	16,1 %	2 966	38,4 %	3 507	45,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 890	6 400	58,8 %	2 223	20,4 %	4 177	38,4 %	4 490	41,2 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 034	4 525	56,3 %	1 434	17,8 %	3 091	38,5 %	3 509	43,7 %
MONTRÉAL	28 772	19 064	66,3 %	7 506	26,1 %	11 558	40,2 %	9 708	33,7 %
OUTAOUAIS	8 115	5 465	67,3 %	1 828	22,5 %	3 637	44,8 %	2 650	32,7 %
QUÉBEC	11 171	6 354	56,9 %	1 908	17,1 %	4 446	39,8 %	4 817	43,1 %
RIVE-SUD	13 819	7 859	56,9 %	3 087	22,3 %	4 772	34,6 %	5 960	43,1 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	4 942	3 179	64,3 %	1 081	21,9 %	2 098	42,4 %	1 763	35,7 %
TOTAL	**106 810**	**63 862**	**59,8 %**	**22 211**	**20,8 %**	**41 651**	**39,0 %**	**42 948**	**40,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 006**	**3 888**	**64,7 %**	**2 539**	**42,3 %**	**1 349**	**22,4 %**	**2 118**	**35,3 %**
TOTAL 2013/2014	106 711	62 924	59,0 %	23 223	21,8 %	39 701	37,2 %	43 787	41,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	6 004	3 777	62,9 %	2 421	40,3 %	1 356	22,6 %	2 227	37,1 %
TOTAL 2012/2013	104 714	61 926	59,1 %	22 695	21,7 %	39 231	37,4 %	42 788	40,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	5 274	3 378	64,1 %	2 121	40,2 %	1 257	23,9 %	1 896	35,9 %

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 962	2 438	40,9 %	617	10,3 %	1 821	30,6 %	3 524	59,1 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 606	2 224	48,3 %	780	16,9 %	1 444	31,4 %	2 382	51,7 %
CÔTE-NORD	2 625	812	30,9 %	333	12,7 %	479	18,2 %	1 813	69,1 %
ESTRIE	6 527	3 079	47,2 %	1 268	19,4 %	1 811	27,8 %	3 448	52,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	17 020	7 688	45,2 %	3 565	20,9 %	4 123	24,3 %	9 332	54,8 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 992	4 182	46,5 %	1 770	19,7 %	2 412	26,8 %	4 810	53,5 %
MONTRÉAL	31 906	13 460	42,2 %	3 748	11,7 %	9 712	30,5 %	18 446	57,8 %
OUTAOUAIS	5 895	2 020	34,3 %	748	12,7 %	1 272	21,6 %	3 875	65,7 %
QUÉBEC	12 492	4 269	34,2 %	1 411	11,3 %	2 858	22,9 %	8 223	65,8 %
RIVE-SUD	17 200	8 503	49,4 %	3 797	22,1 %	4 706	27,3 %	8 697	50,6 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	5 049	1 801	35,7 %	676	13,4 %	1 125	22,3 %	3 248	64,3 %
TOTAL	**118 274**	**50 476**	**42,7 %**	**18 713**	**15,8 %**	**31 763**	**26,9 %**	**67 798**	**57,3 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 201**	**4 379**	**70,6 %**	**2 864**	**46,2 %**	**1 515**	**24,4 %**	**1 822**	**29,4 %**
TOTAL 2013/2014	118 529	49 110	41,4 %	17 995	15,2 %	31 115	26,2 %	69 419	58,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	5 687	3 929	69,1 %	2 529	44,5 %	1 400	24,6 %	1 758	30,9 %
TOTAL 2012/2013	119 305	48 155	40,4 %	17 511	14,7 %	30 644	25,7 %	71 150	59,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	4 740	3 224	68,0 %	2 018	42,6 %	1 206	25,4 %	1 516	32,0 %

TABLEAU N° 7

RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2014 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDITIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	73	3	4,1 %	70	95,9 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	29	5	17,2 %	24	82,8 %
CÔTE-NORD	150	4	2,7 %	146	97,3 %
ESTRIE	145	1	0,7 %	144	99,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	117	44	37,6 %	73	62,4 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	172	1	0,6 %	171	99,4 %
MONTRÉAL	384	197	51,3 %	187	48,7 %
OUTAOUAIS	126	4	3,2 %	122	96,8 %
QUÉBEC	168	34	20,2 %	134	79,8 %
RIVE-SUD	674	274	40,7 %	400	59,3 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	424	49	11,6 %	375	88,4 %
TOTAL	**2 462**	**616**	**25,0 %**	**1 846**	**75,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**299**	**27**	**9,0 %**	**272**	**91,0 %**
TOTAL 2013/2014	2 925	700	23,9 %	2 225	76,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	278	28	10,1 %	250	89,9 %
TOTAL 2012/2013	2 698	686	25,4 %	2 012	74,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2012/2013	264	54	20,5 %	210	79,5 %

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A

RÉPARTITION EN 2014-2015 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2014 PAR RÉGION

VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2014	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	132	54	40,9 %	77	58,3 %	1	0,8 %	24	44,4 %	30	55,6 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	131	78	59,5 %	52	39,7 %	1	0,8 %	14	17,9 %	64	82,1 %
CÔTE-NORD	129	32	24,8 %	92	71,3 %	5	3,9 %	14	43,8 %	18	56,2 %
ESTRIE	175	95	54,3 %	76	43,4 %	4	2,3 %	72	75,8 %	23	24,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	143	59	41,3 %	69	48,2 %	15	10,5 %	41	69,5 %	18	30,5 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	127	65	51,2 %	59	46,4 %	3	2,4 %	38	58,5 %	27	41,5 %
MONTRÉAL	818	288	35,2 %	462	56,5 %	68	8,3 %	171	59,4 %	117	40,6 %
OUTAOUAIS	106	37	34,9 %	67	63,2 %	2	1,9 %	16	43,2 %	21	56,8 %
QUÉBEC	251	140	55,8 %	104	41,4 %	7	2,8 %	79	56,4 %	61	43,6 %
RIVE-SUD	806	242	30,0 %	369	45,8 %	195	24,2 %	185	76,4 %	57	23,6 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	107	56	52,3 %	46	43,0 %	5	4,7 %	51	91,1 %	5	8,9 %
TOTAL	**2 925**	**1 146**	**39,2 %**	**1 473**	**50,3 %**	**306**	**10,5 %**	**705**	**61,5 %**	**441**	**38,5 %**

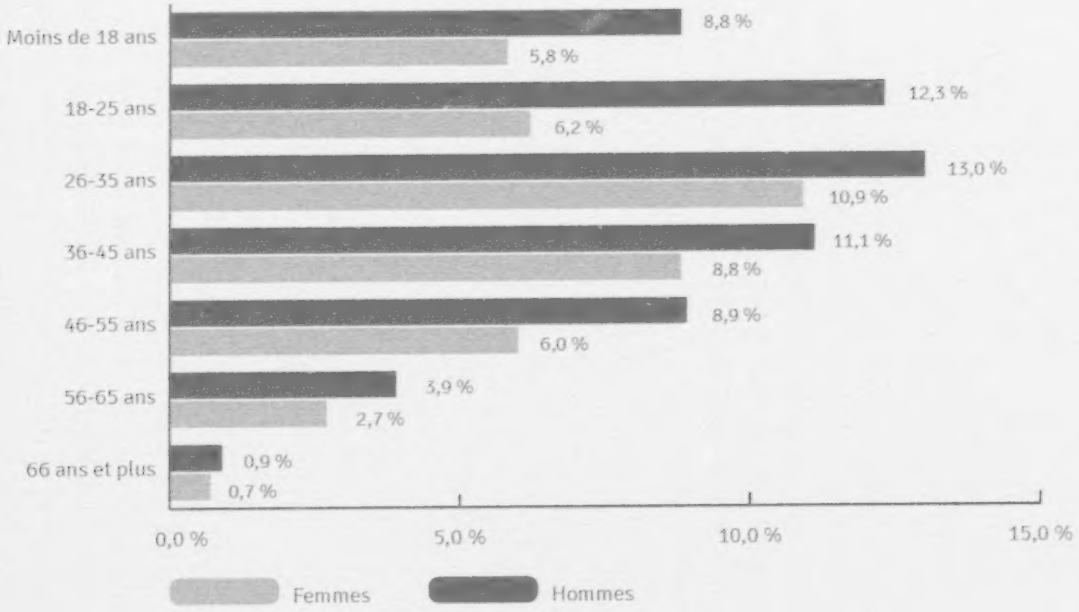
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2014 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

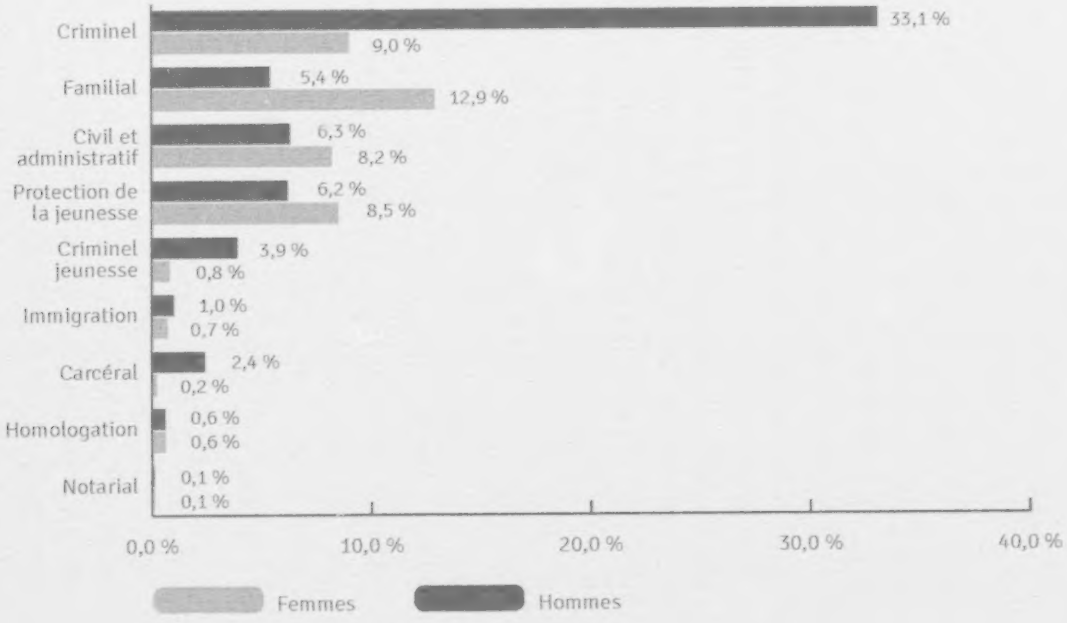
12.2 LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

En 2014-2015, 58,9 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 41,1 % sont des femmes.

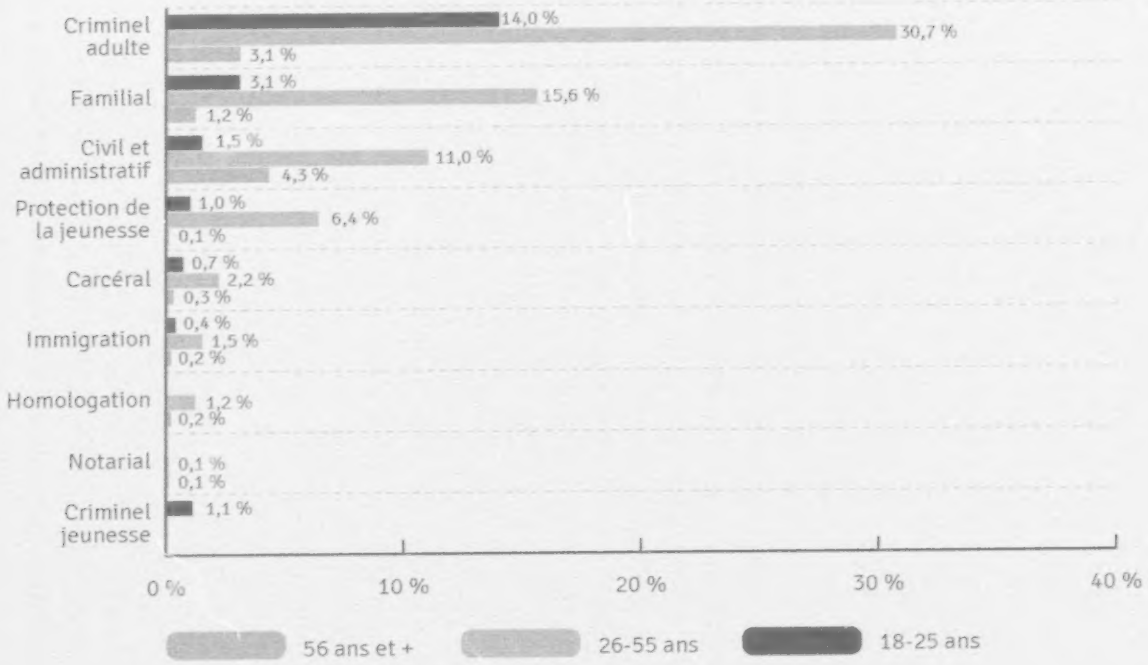
1. LA RÉPARTITION SELON L'ÂGE ET LE SEXE



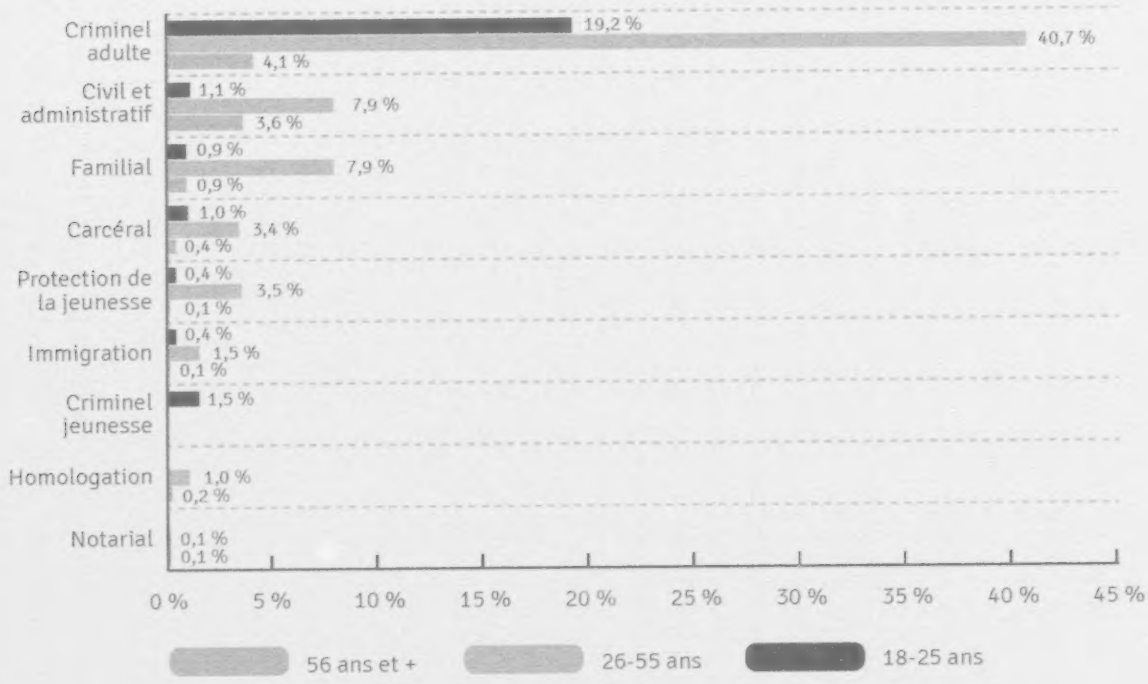
2. LA RÉPARTITION SELON LE SEXE ET LA MATIÈRE



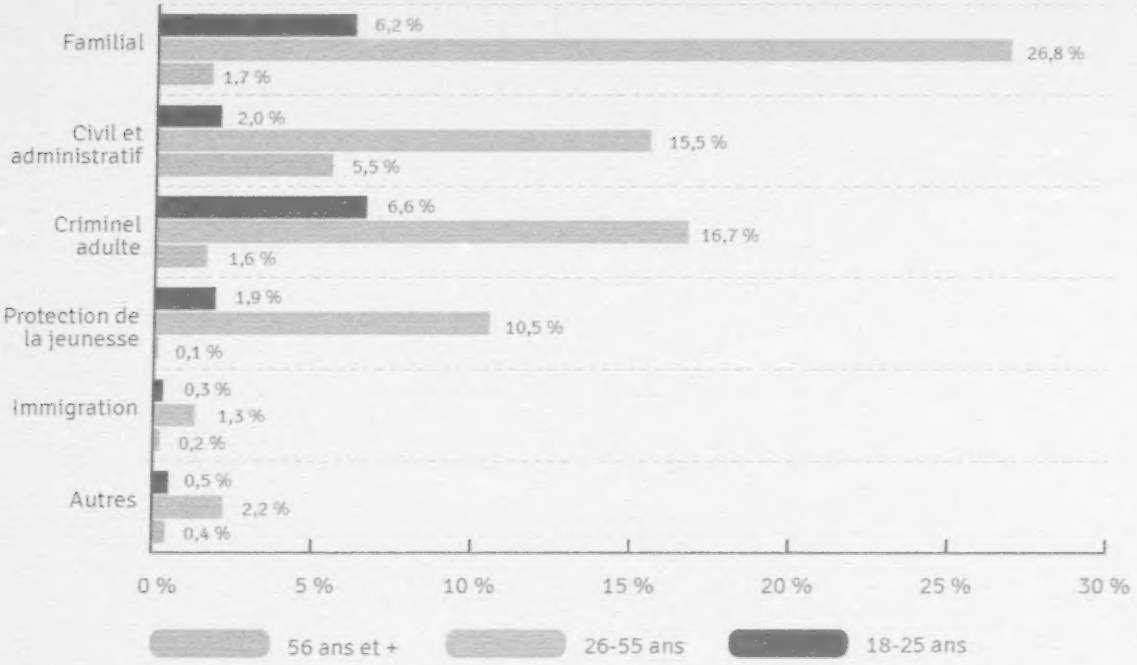
3. LA RÉPARTITION SELON L'ÂGE ET LA MATIÈRE



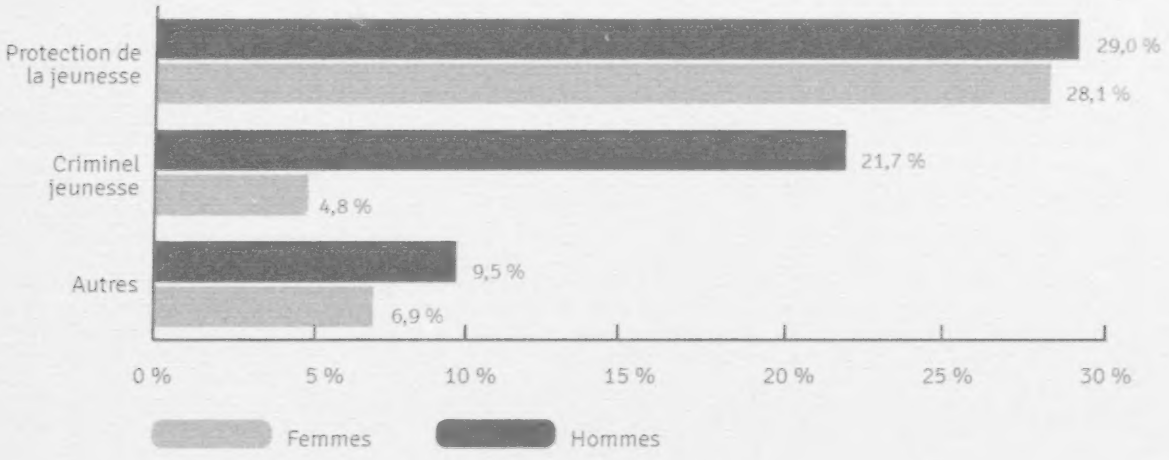
4. LA RÉPARTITION SELON L'ÂGE ET LA MATIÈRE POUR LES HOMMES



5. LA RÉPARTITION SELON L'ÂGE ET LA MATIÈRE POUR LES FEMMES



6. LA RÉPARTITION POUR LES MOINS DE 18 ANS SELON LA MATIÈRE



13 LES RESSOURCES

13.1 LES RESSOURCES HUMAINES

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2015, la Commission comptait 57 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2015 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 96 villes du Québec, comprenant 113 unités, dont 90 bureaux ouverts à plein temps et 23 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 3 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 378 avocats salariés et de 504 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 882 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2015, le réseau comprenait 228 avocates et 150 avocats; 32 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 17,1 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2015.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2014-2015

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	9,9	35,7	0,0	45,6
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	15,9	19,1	0,0	35,0
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	18,5	27,7	1,7	47,8
CÔTE-NORD	9,7	12,4	0,5	22,6
ESTRIE	2,4	32,2	0,4	58,0
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	32,7	44,1	1,6	78,3
MAURICIE-BOIS-FRANCS	23,6	30,2	1,3	55,0
MONTRÉAL	106,6	128,2	5,6	240,4
OUTAOUAIS	24,6	32,3	0,5	57,4
QUÉBEC	38,8	45,7	2,0	86,4
RIVE-SUD	45,1	50,3	1,6	97,0
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	15,6	21,4	0,0	37,0
	366,2	**479,2**	**15,0**	**860,4 ***
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2014-2015	**378,0**	**504,0**	**16,0**	**898,0**

(*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

13.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice 2014-2015, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élèvent à 159 247 000 $.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 8 168 910 $.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du SARPA et des dossiers spéciaux fédéraux se chiffrent à 5 110 567 $.

La Commission a également inscrit une subvention de 558 886 $ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de même qu'une subvention de 87 900 $ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH).

Les dépenses totales pour l'exercice 2014-2015 s'élèvent à 165 633 090 $, incluant des dépenses de 4 671 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission a réalisé une insuffisance des revenus sur les charges de 208 737 $. Ainsi, au 31 mars 2015, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 15 529 048 $.

13.3 LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 MARS 2015

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2015

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2015

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1 - 2
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Résultats	3
Excédent cumulé	4
Variation de l'actif financier net	5
État de la situation financière	6
Flux de trésorerie	7
Notes afférentes aux états financiers	8 - 17
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges opérations	18
Annexe B - Charges pratique privée	19
Annexe C - Autres revenus	20

pwc

Le 18 juin 2015

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de la
Commission des services juridiques

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Commission des services juridiques, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2015 et les états consolidés des résultats, de l'excédent cumulé, de la variation de l'actif financier net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes afférentes constituées d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés
La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
1250, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2800, Montréal (Québec) Canada H3B 2G4
T: +1 514 205-5000, F: +1 514 876-1502

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.

pwc

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion
À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des services juridiques au 31 mars 2015 ainsi que des résultats de son exploitation, de la variation de son actif financier net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.[1]

[1] CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A116819

(2)

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

		Opérations	Pratique privée et dossiers spéciaux	Responsabilité professionnelle	Incendie et vol	Total 2015	Total 2014
	Budget	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
REVENUS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	157 052 000 $	96 020 100 $	62 031 900 $	- $	- $	157 052 000 $	157 765 600 $
Droits de greffe	2 195 000	1 147 894	1 047 106	-	-	2 195 000	2 196 000
Chapitre III et mégaprocès	420 000	420 000	-	-	-	420 000	341 516
SARPA	-	558 886	-	-	-	558 886	265 628
Service d'aide à l'homologation	-	71 600	18 300	-	-	67 900	83 800
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	62 686	-	-	62 686	133 544
Intérêts créditeurs	100 000	342 683		39 195	15 798	396 676	317 815
	159 767 000	97 561 163	63 157 992	39 195	15 798	160 775 148	161 102 803
CHARGES (Annexes A et B)							
Réguliers	175 313 179	101 268 639	56 469 852			159 728 391	153 173 920
Chapitre III et mégaprocès	420 000	579 929	7 588 981	-	-	9 168 910	6 754 557
SARPA		642 111				642 111	265 628
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	54 510	-	-	54 510	116 151
Services professionnels et indemnisations	-	-	-	39 168	-	39 168	23 714
	175 733 179	102 490 579	63 103 343	39 168	-	165 833 090	160 333 970
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	(15 966 179)	(4 929 416)	54 649	27	15 798	(4 857 942)	768 833
AUTRES REVENUS (Annexe C)	2 400 000	3 353 498	1 295 707			4 649 205	3 584 598
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	(13 566 179) $	(1 575 918) $	1 350 356 $	27 $	15 798 $	(208 737) $	4 353 431 $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	Non affecté réserve générale	Investi en immobilisations corporelles	Affectation responsabilité professionnelle	Affectation incendie et vol	Total 2015	Total 2014
SOLDE À L'OUVERTURE	15 371 072 $	3 071 782 $	3 500 000 $	1 500 000 $	23 442 854 $	19 089 423 $
OPÉRATIONS						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	(203 235)	(1 372 685)	27	16 798	(1 559 093)	6 828 265
Investissements nets en immobilisations corporelles:						
À même les opérations de l'exercice	(771 219)	771 219	-	-	-	-
Versements sur les dettes et les contrats de location-acquisition :						
À même les opérations de l'exercice	(234 753)	234 753	-	-	-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2c) et d))	16 825	-	(27)	(16 798)	-	-
	(1 192 380)	(366 713)	-	-	(1 559 093)	6 828 265
PRATIQUE PRIVÉE						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	1 350 356	-	-	-	1 350 356	(2 474 834)
	157 976	(366 713)			(208 737)	4 353 431
SOLDE À LA CLÔTURE	15 529 048 $	2 705 069 $	3 500 000 $	1 500 000 $	23 234 117 $	23 442 854 $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	2015	2015	2014
	Budget	Réel	Réel
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	(13 566 179) $	(208 737) $	4 353 431 $
VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(971 369)	(1 050 133)	(1 905 391)
Amortissement	1 372 037	1 372 037	1 459 527
Dispositions		648	4 319
	400 668	322 552	(441 545)
Augmentation des frais payés d'avance	-	(17 620)	(2 182)
Diminution (augmentation) des avances sur traitements différés	-	857	(114 908)
	-	(16 763)	(117 090)
Augmentation (diminution) de l'actif financier net	(13 165 510)	97 052	3 794 796
ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE	19 042 282	19 042 282	15 247 486
ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE	5 876 772	19 139 334 $	19 042 282 $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 6

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2015

	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 3)	24 586 054 $	24 663 525 $
Fonds en fidéicommis (Note 3)	753 479	608 227
Équivalents de trésorerie (Note 4)	5 000 000	5 000 000
Débiteurs (Note 5)	42 056 612	39 374 196
	72 396 145	69 646 048
PASSIFS FINANCIERS		
Créditeurs (Note 7)	50 827 410	48 006 893
Traitements différés	152 544	160 605
Revenus perçus par anticipation (Note 8)	1 578 030	1 781 602
Dettes (Note 9)	696 827	654 668
	53 256 811	50 603 768
ACTIF FINANCIER NET	19 139 334 $	19 042 282 $
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	552 720 $	535 100 $
Avances sur traitements différés	138 167	139 024
Immobilisations corporelles (Note 10)	3 403 896	3 726 448
	4 094 783 $	4 400 572 $
EXCÉDENT CUMULÉ		
Non affecté - réserve générale	15 529 048 $	15 371 072 $
Investi en immobilisations corporelles	2 705 069	3 071 782
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	23 234 117 $	23 442 854 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateur

Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	2015	2014
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges		
Opérations	(1 575 918) $	6 794 636 $
Pratique privée	1 350 356	(2 474 834)
Assurance responsabilité professionnelle et incendie et vol	18 825	33 629
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement - immobilisations corporelles	1 372 037	1 459 527
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles	648	(41 505)
Frais payés d'avance	(17 620)	(2 182)
Avances sur traitements différés	857	(114 908)
	1 147 185	5 654 363
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 12)		
Opérations	221 890	(1 212 835)
Pratique privée	(295 412)	7 323 281
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	1 073 663	11 764 809
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur les dettes	(234 753)	(366 690)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(234 753)	(366 690)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	(145 252)	(41 940)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(145 252)	(41 940)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(771 219)	(1 532 389)
Disposition d'immobilisations corporelles	-	45 824
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(771 219)	(1 486 565)
VARIATION NETTE DE L'EXERCICE	(77 571)	9 869 614
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE	29 663 625	19 794 011
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE	29 586 054 $	29 663 625 $

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 278 914 $ (373 002 $ en 2014) (note 10).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (la « Commission ») est l'organisme chargé d'appliquer la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (RLRQ, c. A-14) (la « Loi »). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

De plus, depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la Loi, la Commission assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du Code criminel.

À cette mission hors régime d'aide juridique s'est ajouté, le 1er avril 2014, un service administré par la Commission pour l'ensemble de la population du Québec : le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

a) Présentation des états financiers

Les états financiers sont dressés selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public du *Manuel de comptabilité de CPA* (comptables professionnels agréés) *Canada* et comprennent les principales méthodes comptables suivantes.

b) Consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais;
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie-Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 $ (3 500 000 $ en 2014). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

d) **Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol**

Cette affectation a pour objectif de défrayer les coûts liés à des incendies ou à des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 $ (1 500 000 $ en 2014). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

e) **Excédent cumulé non affecté - réserve générale**

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission dans le cours normal de ses affaires.

f) **Excédent cumulé - affectation d'origine interne**

Afin de distinguer l'excédent cumulé disponible au financement des opérations de la Commission, une affectation d'origine interne est constatée lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Au 31 mars 2015, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 1 663 425 $ qui est intégré à la réserve générale.

g) **Estimations comptables**

Pour dresser les états financiers consolidés, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de revenus et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont :

- La provision pour honoraires courus de la pratique privée qui nécessite un jugement critique et constitue une source d'incertitude;
- La provision pour éventualités;
- La source de financement du chapitre III (incluant les mégaprocès) et le SARPA : contrairement à la situation qui a prévalu en 2013-2014, le financement du chapitre III (incluant les mégaprocès) n'a fait l'objet d'aucune précision de la part du gouvernement du Québec, ce faisant, la Commission a dû financer les déficits à même les opérations régulières pour une somme de 7 748 910 $ au cours de l'exercice. Il en est de même pour le SARPA entré en vigueur le 1er avril 2014, pour une somme de 59 869 $.

Les résultats réels pourraient être différents.

2. PRINCIPALES METHODES COMPTABLES (SUITE)

h) **Constatation des octrois réguliers et spéciaux**

Les revenus provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux revenus dans l'exercice financier au cours duquel surviennent les charges qui leur donnent lieu, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des acquisitions d'immobilisations.

i) **Charges de la pratique privée**

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les revenus sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

j) **Volet contributif**

Les revenus relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

k) **Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique**

Les revenus de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

l) **Instruments financiers**

La Commission évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les résultats. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des fonds en fidéicommis, des équivalents de trésorerie et des débiteurs. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et des dettes.

m) **Dépréciation des actifs financiers**

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

n) **Immobilisations corporelles**

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

o) **Avantages sociaux futurs**

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises. La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 6 555 527 $ pour l'exercice (5 373 474 $ pour l'exercice précédent).

p) **Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La politique de la Commission consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les sommes d'argent que l'entité ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'elles sont affectées à d'autres fins, telles que les fonds en fidéicommis, ne sont pas incluses dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

3. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 146 281 $ (94 440 $ en 2014) déposés à cette fin.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

4. ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2015	2014
Affectation à la responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 0,95 % (1,15 % en 2014), échéant en avril 2015	3 500 000 $	3 500 000 $
Affectation incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 0,95 % (1,15 % en 2014), échéant en avril 2015	1 500 000	1 500 000
	5 000 000 $	5 000 000 $

5. DÉBITEURS

	2015	2014
Intérêts courus	10 115 $	6 538 $
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	8 608 155	8 263 369
Pratique privée	30 925 920	28 797 096
Fonds d'accès justice	478 700	631 500
Ministère de la Sécurité publique du Québec	-	21 913
Taxe sur les produits et services	521 708	442 965
Taxe de vente du Québec	1 029 247	841 487
Autres	482 767	369 228
	42 056 612 $	39 374 196 $

6. MARGE DE CRÉDIT

La Commission dispose d'un régime d'emprunts sous forme d'une marge de crédit d'une limite autorisée de 11 000 000 $, au taux en vigueur au Fonds de financement du ministère des Finances, renouvelable le 1er avril 2015.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

7. CRÉDITEURS

	2015	2014
Comptes fournisseurs et frais courus	1 154 902 $	1 665 115 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	32 373 084	30 925 920
Chapitre III, mégaprocès et dossiers spéciaux fédéraux	3 413 734	2 936 978
Taxes de vente	757 225	593 368
Salaires et retenues à la source	2 509 261	1 492 318
Vacances courues	8 824 416	8 606 155
Droits de greffe		
Opérations	931 629	974 064
Pratique privée	863 159	810 955
	50 827 410 $	48 006 893 $

8. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2015	2014
Avantage incitatif de location	2 118 $	27 534 $
Octrois du gouvernement du Québec		
SARPA	316 296	484 380
Volet contributif - permanence	575 328	633 618
Volet contributif - pratique privée	648 287	623 445
Service d'aide à l'homologation - permanence	14 073	4 761
Service d'aide à l'homologation - pratique privée	1 853	1 323
Autres	20 075	6 541
	1 578 030 $	1 781 602 $

9. DETTES

	2015	2014
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,84 % à 4,48 %, échéant de 2015 à 2019	696 827 $	654 666 $
	696 827 $	654 666 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

9. DETTES (SUITE)

Les remboursements en capital des dettes à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2016	214 832 $
2017	183 829 $
2018	170 163 $
2019	93 124 $
2020	36 879 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2015	2014
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	5 240 594 $	4 102 633 $	1 137 951 $	1 257 414 $
Mobilier et matériel de bureau	3 295 779	2 338 768	957 011	1 173 241
Développement informatique	160 508	27 024	133 484	109 729
Améliorations locatives	4 496 526	3 321 076	1 175 450	1 186 064
	13 193 387	9 789 501	3 403 896	3 726 448
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	6 525	6 525	-	-
	13 199 922 $	9 796 026 $	3 403 896 $	3 726 448 $

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 278 914 $ (373 002 $ en 2014).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

11. EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE

Les montants constatés aux charges d'opérations de l'exercice et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2015	2014
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	4 671 $	6 406 $
Montants constatés aux charges d'opérations de l'exercice	4 671 $	6 406 $

12. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement se détaillent comme suit :

	2015	2014
Opérations		
Débiteurs	(553 592) $	(811 249) $
Créditeurs	844 393	(825 911)
Traitements différés	(8 061)	34 842
Revenus perçus par anticipation	(60 860)	190 483
	221 880 $	(1 212 835) $
Pratique privée		
Débiteurs	(2 128 824) $	3 594 666 $
Créditeurs	1 976 124	3 321 463
Revenus perçus par anticipation	(142 712)	407 152
	(295 412) $	7 323 281 $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 21 577 $ (25 873 $ en 2014).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

13. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 18 851 393 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2016	5 673 231 $	136 489 $
2017	4 280 961 $	119 055 $
2018	3 280 552 $	89 288 $
2019	2 908 282 $	41 984 $
2020	2 144 599 $	9 578 $

14. ÉVENTUALITÉS

a) Au 31 mars 2015, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 14 millions $. La direction estime que ces poursuites ont manifestement très peu de chances de succès et, par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres au 31 mars 2015.

Actuellement, l'affectation de l'excédent cumulé à la responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible de fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) La Commission de l'équité salariale a autorisé la Commission à compléter son évaluation du maintien de l'équité salariale après le 31 décembre 2011. Cette évaluation est tributaire d'une plainte en attente de décision. Dès qu'une décision sera rendue dans le dossier par la Commission de l'équité salariale, le processus de maintien s'enclenchera dans les 90 jours. Il est impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement.

La direction estime que ces charges seraient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le renouvellement des conventions collectives des employés de bureau du Centre communautaire juridique de Saguenay-Lac-St-Jean. Une provision correspondant aux paramètres gouvernementaux est inscrite aux états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2015

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des entités contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 974 378 $ (5 850 440 $ en 2014) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 1 500 000 $ (1 500 393 $ en 2014), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 720 934 $ (797 322 $ en 2014) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 794 788 $ (1 785 019 $ en 2014) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2015 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 97 215 100 $ (105 208 100 $ en 2014) pour les opérations et droits de greffe, 52 031 900 $ (54 752 500 $ en 2014) pour la pratique privée, 420 000 $ (341 616 $ en 2014) pour le recouvrement de charges liées à des mégaprocès, 558 886 $ (265 628 $ en 2014) pour le recouvrement des charges liées au développement du SARPA et 87 900 $ (83 600 $ en 2014) à titre de recouvrement des frais administratifs liés au service d'aide à l'homologation.

Les comptes débiteurs ainsi que les revenus perçus par anticipation relativement à ces opérations apparaissent aux notes 5 et 8.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

La Commission, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de la Commission aux risques à la date de l'état consolidé de la situation financière, soit au 31 mars 2015.

Risque de crédit

La Commission détient des débiteurs importants qui consistent principalement en des montants à recevoir du gouvernement du Québec totalisant 40 012 775 $ et d'autres montants à recevoir du gouvernement fédéral. La direction estime que la nature de ces montants à recevoir fait en sorte que le risque de crédit est à en fait inexistant.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux fixe. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent la Commission à un risque de juste valeur.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprocès			SARPA		Total	Total
	Budget * 2015	Réel 2015	Réel 2014	Budget 2015	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014
ANNEXE A - CHARGES OPÉRATIONS										
Administration										
Charges locatives, taxes et permis	6 883 620 $	6 852 514 $	6 859 316 $	23 100 $	20 830 $	20 813 $	67 018 $	31 214 $	6 940 362 $	6 911 343 $
Frais de déplacement	1 096 519	926 193	949 114	10 000	920	2 392	41	194	927 154	951 700
Amortissement - immobilisations corporelles	1 274 391	1 274 391	1 434 280	9 320	9 320	9 275	88 326	15 992	1 372 037	1 459 627
Services professionnels	666 372	506 554	478 478	10 000	128	4 227	3 746	7 846	510 430	490 851
Télécommunications	779 892	720 869	724 319	1 600	2 136	1 938	4 337	1 707	727 442	727 962
Fournitures de bureau	604 013	507 551	585 841	4 300	819	772	5 678	5 202	516 149	591 815
Cotisations professionnelles	768 008	766 361	711 830	1 691	3 782	3 493	4 112	1 938	774 269	717 261
Bibliothèque	546 438	506 197	502 311	1 000	89	226		1 219	506 286	503 755
Entretien et réparations	475 536	355 575	436 165	1 750	990	779	1 954	348	358 820	438 292
Formation professionnelle	510 869	415 794	427 113	2 560	1 090	1 447	1 058	1 205	417 952	429 765
Frais postaux	361 593	308 615	278 926	3 300	207	123	691	-	309 523	279 049
Autres frais administratifs	392 114	356 459	382 677	3 250	1 554	1 675	5 040	2 499	344 652	386 851
Ameublement et matériel de bureau	191 851	171 876	224 141	-	2 177	113	12 626	434	186 679	224 688
Réunion des administrateurs	110 692	73 690	93 830				-	-	73 690	93 830
Intérêts sur la dette	24 133	21 677	25 873	-	-	-	-	-	21 677	25 873
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	646	-	-	-	-	-	-	646	
Information	130 000	3 480	74 657	-	-	-	7 685	27 025	11 165	101 682
Électricité	4 137	2 139	4 017	-	-	-	-	-	2 139	4 017
	14 802 190	13 773 182	14 191 899	72 281	44 052	47 368	204 234	95 793	14 021 488	14 335 059
Traitements et charges sociales										
Avocats	56 879 773	55 607 473	54 375 478	287 666	459 753 **	404 426	147 070	85 046	56 274 296	54 964 999
Autres	29 613 362	28 293 746	27 750 030	59 670	75 723	82 056	290 857	83 789	28 600 276	27 915 873
	86 193 135	83 901 219	82 125 508	347 739	535 476	486 482	437 927	168 835	84 874 572	82 780 825
Débours judiciaires										
Volet gratuit										
Civils	3 629 906	3 113 666	3 206 521	-	-	-	-	-	3 113 666	3 206 521
Criminels	407 948	296 075	311 080	-	401	1 621			296 476	312 701
	4 037 854	3 409 741	3 547 601	-	401	1 621	-	-	3 409 142	3 549 222
Volet contributif										
Civils	-	170 382	154 488	-	-	-	-	-	170 382	154 488
Criminels		15 015	16 580	-	-	-	-	-	15 015	16 580
	-	185 397	171 068	-	-	-	-	-	185 397	171 068
	4 037 854	3 594 138	3 718 667	-	401	1 621	-	-	3 594 539	3 720 288
	105 035 179 $	101 268 539 $	100 036 074 $	420 020 $	579 929 $	535 471 $	642 161 $	263 628 $	102 490 579 $	100 837 173 $

* Des montants soldent les budgets en capital pour un total de 1 229 292 $ pour les acquisitions d'immobilisations et le remboursement de la dette à long terme. Les budgets utilisent ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations et des charges liées aux dossiers fictifs ainsi que SARPA.

** Comprennent un total de 271 752 $ consacrés aux services directs aux justiciables.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprocès			SARPA		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2015	Réel 2015	Réel 2014	Budget 2015	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE												
Volet gratuit												
Honoraires												
Civils	21 421 350 $	21 384 872 $		- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	21 421 350 $	21 384 872 $
Criminels	21 193 671	20 764 662		-	7 469 977	6 121 754	-	-	45 000	107 838	28 616 648	27 013 654
Notaires	70 175	86 099		-	-	-	-	-	-	-	70 175	86 099
	42 585 196	42 216 633		-	7 469 977	6 121 754	-	-	45 000	107 838	50 110 173	48 446 425
Débours[1]												
Civils	5 092 809	4 597 514		-	-	-	-	-	-	-	5 092 809	4 597 514
Criminels	3 319 864	2 857 150		-	81 555	96 478	-	-	9 510	8 291	3 410 929	2 751 919
Notaires	24 655	21 413		-	-	-	-	-	-	-	24 655	21 413
	8 427 328	7 276 077		-	81 555	96 478	-	-	9 510	8 291	8 518 393	7 380 846
Autres frais	11 507	28 420		-	36 269	-	-	-	-	-	47 795	28 420
insérés	2 278	3 471		-	1 161	854	-	-	-	22	3 437	4 347
	13 785	25 891		-	37 449	854	-	-	-	22	51 232	30 767
	51 026 307	49 522 601		-	7 588 981	6 219 086	-	-	54 510	116 151	58 679 798	55 856 038
Volet contributif												
Honoraires												
Civils	2 535 303	2 051 975		-	-	-	-	-	-	-	2 535 303	2 051 975
Criminels	1 179 763	1 002 070		-	-	-	-	-	-	-	1 179 763	1 002 070
Notaires	12 515	4 837		-	-	-	-	-	-	-	12 515	4 837
	3 727 581	3 058 882		-	-	-	-	-	-	-	3 727 581	3 058 882
Débours[2]												
Civils	510 886	457 853		-	-	-	-	-	-	-	510 886	457 853
Criminels	182 155	97 317		-	-	-	-	-	-	-	182 155	97 317
Notaires	3 424	1 193		-	-	-	-	-	-	-	3 424	1 193
	696 264	556 363		-	-	-	-	-	-	-	696 264	556 363
	4 423 845	3 615 045		-	-	-	-	-	-	-	4 423 845	3 615 045
	70 280 000 $	55 459 882 $	55 137 846 $	- $	7 588 981 $	6 219 086 $	- $	- $	54 510 $	116 151 $	63 103 373 $	59 473 080 $
	176 313 179 $	156 729 391 $	153 172 926 $	423 000 $	5 168 910 $	9 754 557 $	642 111 $	205 628 $	54 510 $	116 151 $	156 993 922 $	190 310 268 $

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 6 430 774 $ (5 508 284 $ en 2014) et d'autres débours de 2 087 520 $ (1 972 562 $ en 2014).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 556 158 $ (434 618 $ en 2014) et d'autres débours de 140 106 $ (121 745 $ en 2014).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprocès			SARPA		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2015	Réel 2015	Réel 2014	Budget 2015	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2014
ANNEXE C - AUTRES REVENUS												
Opérations												
Volet contributif **		1 724 803 $	1 384 054 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 724 803 $	1 384 054 $
Mémoires de frais		42 830	21 570	-	-	-	-	-	-	-	42 830	21 570
Remboursements des coûts de l'aide juridique		539 474	496 137	-	-	-	-	-	-	-	539 474	496 137
Service d'aide à l'homologation		509 809	118 824	-	-	-	-	-	-	-	509 809	118 824
SARPA		-	-	-	-	-	23 356	-	-	-	23 356	-
Autres		233 380	81 937	-	-	-	-	-	-	-	233 380	81 937
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles		-	41 505	-	-	-	-	-	-	-	-	41 505
Ristourne sur contrat d'assurance-groupe		279 846	348 580	-	-	-	-	-	-	-	279 846	348 580
	1 900 000 $	3 330 142 $	2 492 607 $	- $	- $	- $	23 356 $	- $	- $	- $	3 353 498 $	2 492 607 $
Pratique privée (article 82)												
Contributions des bénéficiaires	500 000 $	1 204 177 $	1 009 485 $	- $	- $	- $	45 000 $	- $	- $	- $	1 204 177 $	1 054 485 $
Service d'aide à l'homologation	-	91 530	37 506	-	-	-	-	-	-	-	91 530	37 506
	500 000 $	1 295 707 $	1 046 991 $	- $	- $	- $	45 000 $	- $	- $	- $	1 295 707 $	1 091 991 $
	2 400 000 $	4 625 849 $	3 539 598 $	- $	- $	- $	68 356 $	- $	- $	- $	4 649 205 $	3 584 598 $
Volet contributif des opérations												
Contributions des bénéficiaires		1 207 067 $	904 793 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 207 067 $	904 793 $
Frais administratifs		513 957	475 936	-	-	-	-	-	-	-	513 957	475 936
Intérêts		3 779	3 325	-	-	-	-	-	-	-	3 779	3 325
		1 724 803 $	1 384 054 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 724 803 $	1 384 054 $

** Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

14 LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS 2015-2016

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2015-2016 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2013-2017 et au Plan d'action de développement durable 2009-2013[1].

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques sont les suivants :

1. Dans le contexte budgétaire gouvernemental, maintenir la qualité des services à la clientèle du réseau de l'aide juridique;
2. Continuer de promouvoir et mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique entrée en vigueur le 1er janvier 2014 de même que celle prévue le 1er janvier 2016;
3. Consolider le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de la Commission des services juridiques, en augmenter sa portée et s'assurer de son efficience;
4. Amorcer les négociations en vue du renouvellement des différentes conventions collectives;
5. Mettre en œuvre les nouvelles dispositions du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*;
6. Réaliser le bilan des cinq ans d'existence du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*;
7. Effectuer la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale.

[1] En vertu de décret 136-2012 adopté le 29 février 2012, le Plan d'action de développement durable adopté par la Commission continue d'être en vigueur jusqu'au 31 mars 2015, car l'adoption d'une stratégie gouvernementale du développement durable révisée a été reportée au 31 décembre 2014.

15 ANNEXES

ANNEXE 1
LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de le Solidarité sociale ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date où une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 2

LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES ENTRE LE 1ER AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015

LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES ENTRE LE 1ER AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015									
	21/05/2014	18/06/2014	16/06/2014	24/09/2014	20/10/2014	29/10/2014	17/12/2014	28/01/2015	18/03/2015
	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNULÉE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNULÉE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNULÉE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNULÉE	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
Me Denis Roy	X	X	X		X				X
Me Céline Giroux	X	X	X						
Me Yvan Niquette	X								X
Me Pierre Allen	X	X	X		X				
M. Gilles Baril	X	X	X		X				X
Me Rachel Caissy	X				X				X
Mme Nathalie Cloutier	X	X	X						
Me Janick Perreault	X	X	X		X				X
Me Benoît Roberge		X	X		X				X
Me Isabelle Simard					X				X
Le sous-ministre de la Justice					D				D
Le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale		D	D						D

X présent

D représenté par un délégué

* Il est à noter que des réunions n'ont pu être tenues étant donné l'impossibilité à obtenir le quorum nécessaire.

ANNEXE 3
LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2015

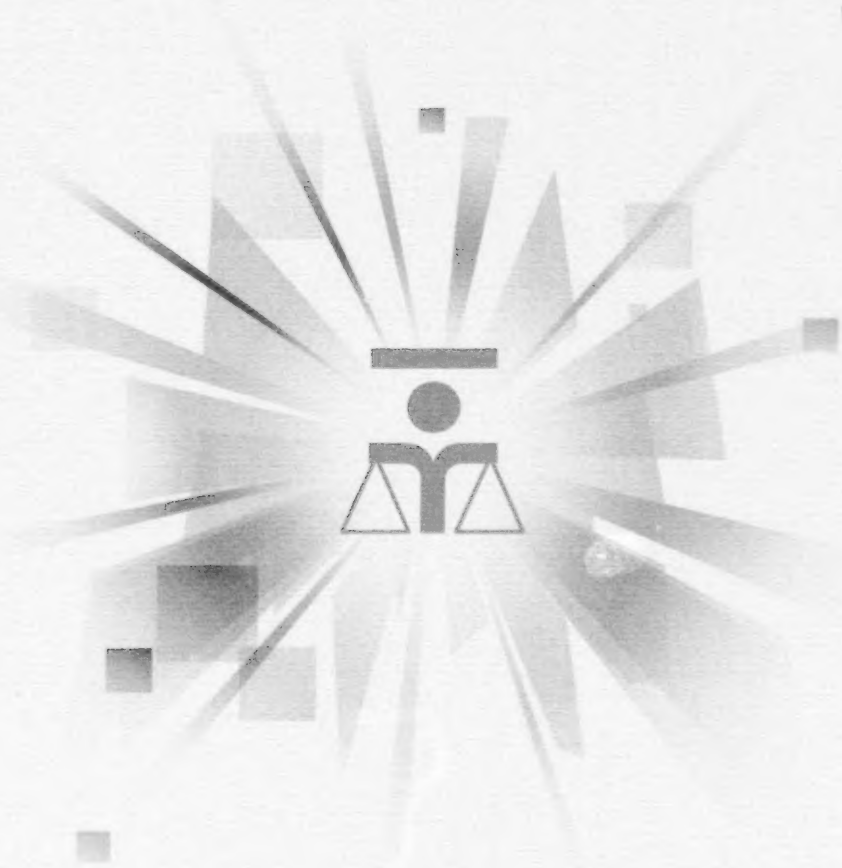
RÉGIONS	BUREAUX AVEC AVOCATS EN PERMANENCE	BUREAUX AVEC AVOCATS À TEMPS PARTIEL
Abitibi-Témiscamingue Me Jean Paquin Directeur général 566, 1ière Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie-James Baie d'Ungava Mistissini Némaska Oujé-Bougoumou Senneterre Waswanippi
Bas Saint-Laurent–Gaspésie Me Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cap-aux-Meules Chandler Gaspé Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts Témiscouata-sur-le-Lac	La Pocatière Matapédia Mont-Joli Paspébiac Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord Me François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Les Escoumins Pessamit Sacré-Cœur
Estrie Me Mario J. Proulx Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac-Mégantic Magog Sherbrooke Section civile Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Stanstead Windsor
Laurentides–Lanaudière Me Caroline Blache Directrice générale 85, rue de Martigny O. Bureau C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	

RÉGIONS	BUREAUX AVEC AVOCATS EN PERMANENCE	BUREAUX AVEC AVOCATS À TEMPS PARTIEL
Mauricie–Bois-Francs Me Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières Section civile et familiale Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal Me José Turgeon Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval Section civile Section criminelle et jeunesse Montréal Bureau en droit criminel et pénal Bureau en droit de l'immigration Bureau en droit de la santé mentale Bureau en droit de la jeunesse Centre-Sud Côte-des-Neiges Crémazie Maisonneuve-Mercier Montréal-Nord Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais Me Roger Landry Directeur général 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7	Campbell's Bay Gatineau (Secteur Aylmer) Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) Section criminelle Section civile/famille/jeunesse Maniwaki	Saint-André-Avellin
Québec Me Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec Centre-Ville Charlesbourg Section criminelle Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac-Etchemin Sainte-Marie-de-Beauce

* Centre local

RÉGIONS	BUREAUX AVEC AVOCATS EN PERMANENCE	BUREAUX AVEC AVOCATS À TEMPS PARTIEL
Rive-Sud Me Harold Gagnon Directeur général par intérim 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil Section civile Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
Saguenay—Lac Saint-Jean Me Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	**89 BUREAUX**	**23 BUREAUX**
	1 CENTRE LOCAL	
GRAND TOTAL	**113 UNITÉS**	

RESPECT
COMPÉTENCE
2014
INTÉGRITÉ
LOYAUTÉ
2015
IMPARTIALITÉ



COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

L'aide juridique, un réseau au service des gens

Conception graphique : Oblik communication/oblik.ca

www.csj.qc.ca.

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562